



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.

GESTIÓN DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

AUTORA:

ANA KAREN MORAN BAJAÑA

TUTORA:

ING. GRACE CONTRERAS CRUZ MSC.

LECTORA:

LCDA. PATRICIA CAMACHO ABRIL MSC.

BABAHOYO - LOS RÍOS

2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por buen camino, a mis padres que me han apoyado siempre y estuvieron pendiente en mis estudios, a los docentes por sus enseñanzas dedicación y paciencia, a todos ellos por la confianza depositada en mí, y a los demás familiares que estuvieron pendientes para lograr con éxito mi carrera universitaria.

Ana Karen Moran Bajaña



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por permitirme tener una experiencia dentro de la universidad , a mis padres que siempre quienes supieron ser pacientes durante mi ausencia y principal motivación a crecer como profesional , a mis familiares quienes fueron pilar fundamental dentro de mi carrera universitaria a mi hijo que es mi inspiración para seguir adelante .

Ana Karen Moran Bajaña



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



CERTIFICACIÓN PROPIEDAD INTELECTUAL

Babahoyo 25 de septiembre del 2019
Yo, **Moran Bajaña Ana Karen**, portadora de la cedula de N° 120738014-6 egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy la autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, autentico y personal cuyo tema es:

GESTIÓN DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Por la presente autoriza a la Universidad Técnica de Babahoyo hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproducir el documento definitivo del informe final del proyecto de investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

Ana Karen Moran

Ana Karen Moran Bajaña

C.I 120738014-6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



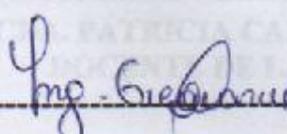
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA
SUSTENCIÓN.**

Babahoyo 25 de septiembre del 2018

En mi calidad de Tutor del informe final del, proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio 014-2017, con 13 de septiembre del 2017, mediante resolución CD- FAC.C.J.S.E-SO-008-RES-OO6-2017, certifico que la Sra. **Moran Bajaña Ana Karen**, ha desarrollado el Proyecto titulado:

GESTIÓN DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del informe final del proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.



ING. GRACE CONTRERAS CRUZ MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME
FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA
SUSTENCIÓN.**

Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

En mi calidad de Lector, del informe final del, proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio 014-2017, con 13 de septiembre del 2017, mediante resolución CD- FAC.C.J.S.E-SO-008-RES-OO6-2017, certifico que la Sra. **Moran Bajaña Ana Karen**, ha desarrollado el Proyecto de investigación cuyo tema es:

GESTIÓN DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del informe final del proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

LCDA. PATRICIA CAMACHO MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE.



**RESULTADOS DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA:

GESTIÓN DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

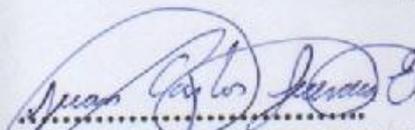
PRESENTADO POR, ANA KAREN MORAN BAJAÑA: ING. GRACE CONTRERAS CRUZ, MSC.

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

8.75

EQUIVALENTE

Tribunal


.....
LCDO. JUAN GUEVARA ESPINOZA MSc.
Delegado del Decano


.....
LCDA. MARIA SALAZAR SANCHES MSc.
**Delegado de la coordinadora
De la carrera**


.....
LCDO. ABEL ROMERO JÁCOME MSc.
Delegado del CIDE


.....
AB. ISELA BERRUZ MOSQUERA
Secretaria de la FCJSE

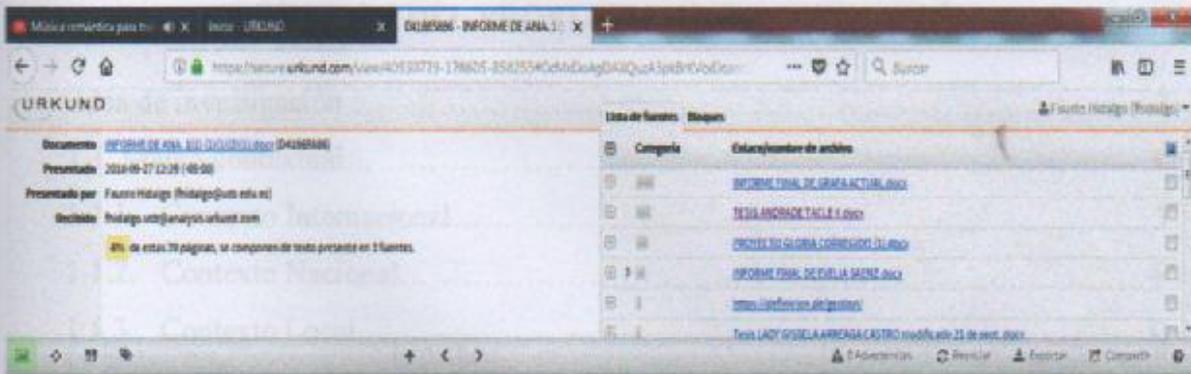




INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND

En mi calidad de Tutor de del informe final del proyecto de investigación de Srta. **Ana Karen Moran Bajaña**, de C.I 120738014-6, cuyo tema es: **Gestión de las secretarías y su incidencia en los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.**

Certifico que este trabajo de investigación fue analizado por el sistema anti plagio Urkund obteniendo como porcentaje de similitud un, 4%, que evidencian las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución. Considerando que en el informe final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud queda aprobado para su publicación.



Para evidenciar se ajunta una captura de imagen de los resultados del porcentaje indicado por lo que, certifica para los fines legales.

Ing. Grace Contreras Cruz
Ing. Grace Contreras Cruz Msc.
TUTOR DEL INFORME FINAL

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación intelectual.....	iv
Certificación del tutor.....	v
Certificación del lector.....	vi
Resultado del trabajo de grado.....	vii
Informe del urkund.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de imágenes.....	xiii
Resumen.....	xiv
Introducción.....	1

CAPÍTULO I DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Idea de investigación.....	3
1.1. Marco contextual.....	3
1.1.1. Contexto Internacional.....	3
1.1.2. Contexto Nacional.....	4
1.1.3. Contexto Local.....	5
1.1.4. Contexto Institucional.....	6
1.2. Situación problemática.....	6
1.3. Planteamiento del problema.....	7
1.3.1. Problema general.....	7
1.3.2. Sub problemas.....	8
1.4. Delimitación de la investigación.....	8
1.5. Justificación.....	9
1.6. Objetivos de la investigación.....	10
1.6.1. Objetivo general.....	10
1.6.2. Objetivos específicos.....	10

CAPÍTULO II DEL MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. Marco teórico.....	12
2.1.1. Marco conceptual.....	12
2.1.2. Marco referencial sobre la problemática.....	41
2.1.2.1. Antecedentes investigativos.....	41
2.1.2.2. Categorías de análisis.....	43
2.1.3. Postura teórica.....	44
2.2. Hipótesis.....	45
2.2.1. Hipótesis general.....	45
2.2.2. Subhipótesis o derivadas.....	45
2.2.3. Variables.....	46

CAPITULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	47
3.1.1. Pruebas estadísticas.....	47
3.1.2. Análisis e interpretación de datos.....	48
3.2. Conclusiones específicas y generales.....	60
3.2.1. Específicas.....	60
3.2.2. Generales.....	60
3.3. Recomendaciones específicas y generales.....	61
3.3.1. Específicas.....	61
3.3.2. Generales.....	61

CAPÍTULO IV. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Propuesta de aplicación de los resultados.....	62
4.1.1. Alternativas obtenidas.....	62
4.1.2. Alcance de las alternativas.....	62
4.1.3. Aspectos básicos de las alternativas.....	63
4.1.3.1. Antecedentes.....	63
4.1.3.2. Justificación.....	63
4.2. Objetivos.....	64
4.2.1. General.....	64

4.2.2. Específicos.....	64
4.3. Estructura general de la propuesta.....	64
4.3.1. Título.....	64
4.3.2. Componentes.....	65
4.4. Resultados esperados de las alternativas.....	77
Bibliografía.....	79
Anexos.....	82

INDICE DE TABLAS

Tabla. N°: 1. Cuadro poblacional.....	47
Tabla. N°: 2. Porcentual de procesos administrativos.....	48
Tabla. N°: 3. Porcentual de gestión que realiza las secretaria.....	49
Tabla. N°: 4. Porcentual de mejorar la gestión de las secretarias.....	50
Tabla. N°: 5. Porcentual de capacitación.....	51
Tabla. N°: 6. Porcentual de si cumplen con las actividades.....	52
Tabla. N°: 7. Porcentual de la gestión facilitan los servicios que da la institución.....	53
Tabla. N°: 8. Porcentual de la gestión que realiza la secretaria.....	54
Tabla. N°: 9. Porcentual de mejorar la gestión de la secretaria.....	55
Tabla. N°: 10. Porcentual si conoce la gestión que realiza la secretaria.....	56
Tabla. N°: 11. Porcentual de cumplimiento de las actividades.....	57
Tabla. N°: 12. Porcentual de satisfacción a los usuarios.....	58
Tabla. N°: 13. Porcentual de que se debe mejorar la atención que da la secretaria.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico. N°: 1. Porcentual de procesos administrativos.....	47
Gráfico. N°: 2. Porcentual de gestión que realiza las secretaria.....	48
Gráfico. N°: 3. Porcentual de mejorar la gestión de las secretarias.....	49
Gráfico. N°: 4. Porcentual de capacitación.....	50
Gráfico. N°: 5. Porcentual de si cumplen con las actividades.....	51

Gráfico. N°: 6. Porcentual de la gestión facilitan los servicios que da la institución.....	52
Gráfico. N°: 7. Porcentual de la gestión que realiza la secretaria.....	53
Gráfico. N°: 8. Porcentual de mejorar la gestión de la secretaria.....	54
Gráfico. N°: 9. Porcentual si conoce la gestión que realiza la secretaria.....	55
Gráfico. N°: 10. Porcentual de cumplimiento de las actividades.....	56
Gráfico. N°: 11. Porcentual de satisfacción a los usuarios.....	57
Gráfico. N°: 12. Porcentual de que se debe mejorar la atención que da la secretaria.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. N°: 1. De la gestión administrativos.....	12
Figura. N°: 2. De la administración y organización.....	36
Figura. N°: 3. Principales funciones de la secretaria de presidencia.....	65
Figura. N°: 4. Principales funciones de la secretaria de presidencia.....	66
Figura. N°: 5. Principales funciones de la secretaria de presidencia	67
Figura. N°: 6. Responsabilidades de la secretaria a largo plazo.....	68
Figura. N°: 7. Trabajo en equipo de los funcionarios.....	74



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo de investigación tiene como finalidad describir las actividades que se llevaron a cabo referente a la Gestión de las secretarías, la incidencia en los Procesos Administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos. Para tal efecto se partió de un análisis de la problemática que presenta los funcionarios del MIES, situación que se ha podido evidenciar esta problemática con respecto a la gestión que realizan las secretarías, donde replanteó dicho problema en el que se describe los procesos de análisis y comparación de las teorías para estructurar el marco teórico una vez validada esta información, permitió conocer teóricamente los fenómenos planteados.

Luego se buscaron y se plantearon los indicadores de causas y efectos para estructurar las preguntas de las encuestas, una vez aplicadas, se pudo extraer la información para proceder a tabular dicha información y hacer un análisis e interpretación y llegar a una conclusión de la problemática y poder emitir criterio de recomendaciones. Luego se buscaron las alternativas que luego permitieron plantear una propuesta de solución a la problemática planteada en la investigación, para tratar de solucionar dicho problema.

Palabras claves: gestión, misión, ejecución, dirección y funcionamiento.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



SUMMARY

This research work aims to describe the activities that took place regarding the management of secretaries, the incidence in the Administrative Processes of the Ministry of Economic and Social Inclusion of the Babahoyo Canton, Province of Los Ríos. To this end, an analysis of the problems presented by the MIES officials was made, a situation that has been evidenced by this problem with respect to the management carried out by the secretaries, where they restated this problem in which the analysis and analysis processes are described. Comparison of theories to structure the theoretical framework once this information is valid, allowed theoretical knowledge of the phenomena proposed.

Then we searched and raised the indicators of causes and effects to structure the questions of the surveys, once applied, the information could be extracted to proceed to tabulate this information and make an analysis and interpretation and arrive at the conclusion of the problem and to be able to issue recommendation criteria. Then we looked for the alternatives that later allowed us to propose a solution to the problems raised in the research, to try to solve this problem.

Keywords: management, mission, execution, direction and operation.

INTRODUCCIÓN

La gestión de las secretarías cumple un rol fundamental en la ejecución de los Procesos Administrativos, la asistente administrativa es la que lleva el control de las actividades que se realizan en la oficina del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos, donde se describen las dificultades que presentan las asistentes. Hace que se dificulte la ejecución de los procesos administrativos de una institución o empresa, la función de las secretarías facilitan estos métodos.

El trabajo profesional de las secretarías abarca desde tareas de apoyo de oficina para el desempeño de estos como la toma de decisiones el contacto público es un componente importante de su accionar diario, tanto internos como externos que se realicen Acciones Conjuntas para poder alcanzar la realización de un Objetivo Administrativo.

Las asistentes desempeñan un papel fundamental en la ejecución de los procesos administrativos, así como el contacto diario con los administradores del personal del programa de otras unidades dentro de la organización, representantes de otras agencias públicas, clientes, destinatarios de los servicios, su responsabilidad puede ser de naturaleza operativa, coordinar las funciones de negocio de unidad de matriz que incluyen la administración de personal, la coordinación de la oficina, y el seguimiento del presupuesto o la gestión.

Este proyecto está estructurado en tres capítulos el primero describe el campo contextual, y la situación problemática que se presenta en el MIES, la delimitación de la investigación, la justificación y los propósitos que se han planteado en los objetivos del proyecto. El capítulo dos describe el marco teórico y conceptual, conformados de las teorías que describen las variables independiente como la dependiente, los antecedentes de investigaciones similares al problema planteado, las categorías de análisis y la postura teórica donde se refleja el criterio del investigador frente al problema planteado.

El tercer capítulo está conformado de la metodología de la investigación, la modalidad que se realiza, tanto de campo como bibliográfica, los tipos de investigación y métodos así como las técnicas e instrumentos la población y muestra que servirán para realizar los cuadros estadísticos y la comprobación de las variables.

CAPITULO I DEL PROBLEMA

1.1. TEMA O IDEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de las secretarías y su Incidencia en los Procesos Administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto Internacional

Se conoce que en los países desarrollados como EE.UU, Japón, Rusia... las secretarías cumplen un rol muy importante dentro de los procesos administrativos, en las instituciones o empresas. Hoy en día la asistente administrativa, la integración, en el ámbito laboral, han permitido que las empresas se realicen los procesos administrativos y los servicios y productividad, rindan de mejor manera en los negocios de bienes o servicios. Su evolución ha dado un rol importante dentro de la empresa tanto así que forma parte de los ejecutivos, y es la que se encarga de la gestión cotidiana de la empresa.

Por lo tanto en los países europeos las secretarías cumplen una función muy elemental, porque son consideradas como parte del cuerpo ejecutivo, que impulsan el desarrollo de las empresas, de puede indicar que en determinadas funciones de las empresas, por ejemplo de bienes raíces, cumple un papel protagónico, porque es la que no solo es la que archiva y conoce sobre la documentación de la empresa sino que también gestiona y ejecuta acciones que hacen los ejecutivos de la empresa, es así como es considerada las secretarías las asistentes administrativas en los países de Europa. (M. Claudia Londoño) 2017.

Se puede indicar que en los países desarrollados la función o rol de todo profesional, esta calificados con los más altos estándares de calidad para poder desempeñarse en las empresas de mayor jerarquía o renombre. Las secretarías juegan un rol muy elemental

porque posee información de alto interés, que pondría en juego la seguridad integral de la empresa. Por eso se considera que una secretaria cumple un papel fundamental en los procesos administrativos de una empresa. En lo debe de mostrar su profesionalismo y sus valores éticos que garantice la seguridad y crecimiento de las empresas.

La autora Londoño, sostiene que el secreto del éxito no se encuentra en las competencias técnicas de un profesional, ni tampoco en la experiencia, sino en las habilidades vinculadas a la inteligencia emocional. La comunicación eficaz, el conocimiento de sí mismo, el comportamiento asertivo, la capacidad de negociación y resolución de problemas y todas aquellas de carácter similar que en definitiva forman el núcleo de las competencias emocionales. El lector encontrará desarrollado el análisis de las principales habilidades personales y su aplicación en el trabajo de secretaría. Se tratan después las cuestiones relacionadas con la organización del propio trabajo y las técnicas gestión del tiempo. (M. Claudia Londoño) 2017.

1.2.2. Contexto Nacional

En la actualidad en nuestro país se ha podido verificar la importancia que tienen las secretarias en el funcionamiento de las empresas, la asistente administrativa a lo largo del inicio del XXI, se conoce que el papel que ejercía la secretaria en una empresa, era únicamente la de asistir al Jefe, archivar documentos y cualquier otra actividad que no la involucre con la información confidencial o de alta confiabilidad que se manejaba en la empresa. Actualmente las asistentes son pilar fundamental en la ejecución de los procesos administrativos tanto es su rol a hasta les permite tomar ciertas decisiones.

Se ha podido conocer que el rol de la secretaria ya no es solamente la que archiva y atiende al jefe. Porque la globalización y la competitividad en todos los niveles se ha podido demostrar que la secretarias cumple una función muy protagónica en la que la involucra en todas las actividades que se dan en la empresa o institución. Tanto es así que, en los últimos años, con las nuevas normativas y estándares de calificación sobre el desempeño laboral, se ha implantado métodos que permitan calificar el nivel de competencia que desarrollan las secretarias durante sus actividades diarias.

Se puede indicar que el rol de las secretarias actualmente ha permitido que las instituciones y empresas mejoren la calidad de servicio y atención a los usuarios, haciendo que estas funcionarias ejerzan funciones que demuestren su capacidad adquiridas durante su formación profesional, adquiridas en las IES, permitiendo el crecimiento empresarial. Así lo sostiene una experta profesional en el área secretarial como es (M. Claudia Londoño) 2017. En su libro acerca de sus actividades secretariales a lo largo de varios años como asistente administrativa.

1.2.3. Contexto Local

En el cantón Babahoyo se ha podido observar que las secretarias hacen varios años cumplían ciertas funciones, como es guardar información ordenar la información incluso las oficina, en las instituciones públicas realizaban otras funciones que no tenían nada que ver con el rol de una secretaria. También hay que indicar que un gran número de asistentes administrativas no tenían un título y otras el título que poseen no tiene ninguna relación con la actividad en la que se desempeñan. Lo que dificulta que se desarrollen adecuadamente los procesos administrativos.

En los últimos años las asistentes cumplen un rol fundamental en los procesos administrativos que se realizan en una institución. Tanto es así que las funcionarias que tenían varios años en las instituciones o empresas públicas se han tenido que preparar hasta titularse, para poder seguir en las instituciones o empresas.

Esto ha permitido que las asistentes adquieran nuevos conocimientos para cumplir con sus actividades laborales. Los organismos de control del ministerio laboral establecieron normativas para calificar el desempeño laboral de los funcionarios públicos. Calificando su desempeño. Lo que ha influido mucho en la calidad de atención que se les da a los usuarios, demostrando el rol protagonista que tiene la secretaria en las empresas o instituciones.

1.2.4. Contexto Institucional

Nació el 29 de septiembre de 1960 como Innfa (Instituto Nacional de la Niñez y la Familia) con el objetivo de velar por el cumplimiento de los derechos de los niños y buscar soluciones a los problemas del trabajo infantil. Mediante Decreto Ejecutivo N° 1170, el 3 de julio del 2008 se le cambió el nombre a INNFA (Instituto Público de la Niñez y la Familia), entidad que fusionó al exInnfa, Operación Rescate Infantil (ORI), Fondo de Desarrollo Infantil (FODI) y Dirección de Atención Integral de la Niñez y Adolescencia. (<http://unvrso.ec/00051LD> 2013)

El MIES, es la actual institución que se ha investigado, anteriormente conocida como INNFA. Que era la encargada de la atención del bienestar social, funcionaba como una institución privada sin fines de lucro, la era patrocinada por las empresas privadas y ciertos porcentajes lo asignaba el Estado. En esta época el personal que laboraba en la nombrada institución la mayoría de las secretarias no era profesional y realizaban diversas funciones o actividades. Es importante indicar que a partir del 2008, la institución le dieron otra nomenclatura denominada, INNFA, dos años más tarde se le asignó, MIES y fue considerada como una institución pública.

En la actualidad el Ministerio de Inclusión Económica y social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos, se ha podido verificar que las asistentes administrativas, no todas tienen un título como secretarias ejecutivas, pero sin embargo estas funcionarias cumplen un rol muy importantes dentro de los procesos administrativos de la institución, esto ha permitido mejorar la calidad de los servicios que se les da a los usuarios. (<http://unvrso.ec/00051LD> 2013)

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el cantón Babahoyo se ha podido identificar la problemática que tiene la gestión de las secretarias en los procesos administrativos en el Ministerio de Inclusión Económica y social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos. Situación que dificulta el desempeño laboral y la ejecución y desarrollo de los procesos administrativos, lo que evita que se cumplan los objetivos planteados por los jefes y directores de la institución.

Las secretarias cumplen un rol fundamental dentro de la empresa, permiten la ejecución de los procesos administrativos, las funcionarias no realizan adecuadamente sus actividades laborales, lo que entorpece los procesos en la empresa. Se puede indicar que las secretarias que laboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón, el 79% de ellas no tienen un título profesional en el área que se desempeñan, por lo que desconocen cuáles son sus gestiones que una asistente administrativa debe realizar en la institución, toda secretaria debe conocer con claridad, cuáles son las actividades laborales de una secretaria ejecutiva.

Tabla de los profesionales en el área asistente administrativos		
Secretarias especializada	4	19%
Lcda. CC de Educación	13	46%
Ing. Administración	2	8%
Bachilleres	7	27%
Total:	26	100%

Una de las dificultades que no permiten la ejecución de los procesos administrativos, es el no poseer el perfil adecuado, como secretaria ejecutiva, el desconocimiento de las competencias secretariales, limita que las funcionarias, desconozcan como realizar sus actividades laborales, como sistematizar la información, ordenamiento de los archivos, redactar textos técnicamente, así como el dominio del idioma extranjero y de las herramientas tecnológicas modernas.

La falta de estas competencias y el desconocimiento de las gestiones que una secretaria debe realizar en sus actividades diarias, es lo que les dificulta el desempeño laboral de las funcionarias, también se puede indicar que las secretarias no asiste a capacitaciones permanentemente. Lo que dificulta los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios. La actualización de los conocimientos en los profesionales facilita la realización de las actividades laborales como la redacción técnica de documentos financieros, comerciales, legales, la sistematización de archivos y la organización, en cualquier institución o empresa.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema general

¿De qué manera incide la gestión de las secretarías en los Procesos Administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos?

1.4.2. Sub problemas o derivados

¿Por qué las secretarías ayudan en la ejecución de los procesos administrativos?

¿Cuál es la gestión de la secretaria que inciden en los procesos administrativos?

¿Cómo mejorar el manual de la gestión de las secretarías que ayude en los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia Los Ríos?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitador espacial

Esta investigación se realizará en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

Delimitador temporal

La investigación se realizará durante el periodo 2017

Delimitador demográfico

En esta investigación se han considerado como objeto de análisis a las Secretarías a los jefes y a los usuarios, que son de quienes se obtendrá la información que se requiere para este trabajo.

Unidades de análisis

Las Secretarias: 26

Los Jefes: 6

Los Usuarios: 40

Líneas de investigación de la Universidad.

Administración pública

Línea de investigación de la Facultad

Desarrollo organizacional

Sub-línea de investigación de la Carrera

Gestión y administración

Área de investigación

La gestión pública y eficiencia en los procesos institucionales

1.6. JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo de investigación pretende demostrar la importancia de la gestión de las secretarias en los Procesos Administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos, todos sabemos que el rol de las secretarias es fundamental en todas las actividades que se realizan en una empresa, esta gestión es la que permite que se realicen los procesos administrativos adecuadamente en una institución.

En la actualidad la secretaria ejecutiva en el ámbito laboral ha permitido que las empresas rindan de mejor manera en los negocios de bienes o servicios. Su evolución ha dado un rol importante dentro de la empresa tanto así que forma parte de los ejecutivos, y es la que se encarga de la gestión cotidiana de la empresa.

Esta problemática se pudo observar cuando realizaba las practicas pre profesionales, que las secretarias no podían realizar adecuadamente sus gestiones laborales, lo que nos ha permitido analizar y llegar a la conclusión y poder emitir criterios que contribuyan a mejorar la problemática que existe en el del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo, por lo que se propone implementar el manual de gestión de las secretarias que contribuyan en las actividades laborales y en la ejecución de los procesos administrativos de la institución.

Con esta investigación se busca beneficiar a las secretarias y jefes y a los usuarios, ya que se propondrán alternativas para mejorar la gestión de las secretarias que faciliten la organización y adquisición de la información así como la ejecución de los procesos administrativos y lograr la satisfacción de los usuarios y el beneficio del (MIES).

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Objetivo general

Analizar como la gestión de las secretarias incide en los Procesos Administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

1.7.2. Objetivos Específicos

Comprender por qué las secretarias ayudan en la ejecución de los procesos administrativos de una institución.

Seleccionar cuál es la gestión de las secretarias que facilitan los procesos administrativos.

Implementar un manual de gestión de las secretarias que ayude a mejorar los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos

CAPÍTULO II DEL MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco conceptual

La gestión de las secretarías

La gestión

Para los autores, Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2008. Actualizado: 2012. Consideran que la gestión.

Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (Merino 2012)



Figura. N° 1.

Fuente: https://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/gestion_empresarial.html

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio. Partiendo de dichas acepciones podrían utilizar como frase que dejara patente las mismas, la siguiente: Pedro ha sido ascendido dentro de su empresa como reconocimiento a la magnífica gestión que ha realizado al frente del área en el que se encontraba trabajando. (Merino 2012)

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores. Es importante resaltar que existen distintos tipos de gestión. La gestión social, por ejemplo, consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad. (Merino 2012)

La gestión de proyecto, por su parte, es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto esto también establece que debe de estar dentro del tiempo y del presupuesto disponible que tenga la empresa.

Otro tipo de gestión es la gestión del conocimiento (proveniente del inglés knowledge management). Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los integrantes de una misma organización.

Por último, cabe destacar que la gestión ambiental abarca el grupo de tareas enfocadas al control del sistema ambiental en base al desarrollo sostenibles. La gestión ambiental es una táctica por medio de la cual se establecen acciones de perfil antrópico que influyen sobre el ambiente a fin de conseguir una calidad de vida óptima. (Merino 2012)

La necesidad del cambio en un entorno económicamente desestabilizado

La autora, M, del C. Martínez Guillen

El entorno cambia a un ritmo continuo y acelerado y, a pesar de ello las empresas deben mantenerse útiles y rentables si quieren sobrevivir, aquellas organizaciones que no siguen el ritmo del cambio quedan ineludiblemente descolgadas. Se hace necesaria una revolución a profundidad de la empresa, con tal de conferirle la sensibilidad y flexibilidad que necesita.

- Sensibilidad para apreciar las nuevas exigencias de los clientes y la sociedad, como también las oportunidades de reducción de costos.
- Flexibilidad para responder a estas exigencias y oportunidades a tiempo

La organización empieza a darse cuenta de que una división departamental regida deriva fácilmente en la elución de responsabilidades e impide afrontar una mejora de los procesos de la empresa en profundidad. ¿Qué se debe hacer frente al reto del cambio? ¿Abandonar delante de las amenazas que comporta o al contrario, creemos que hay buenas oportunidades para luchar y vencer? Solo hay una respuesta el inmovilismo en un mercado cambiante significa desaparecer. (M 2012) Pág. 129

Y si se decide luchar: ¿Cómo debe hacerse? Nuestros clientes nos indican las opciones básicas:

- Aumentar el valor (Atacar)
- Reducir los coste (Defender)

Solo se vende lo que es valorado por el cliente y se ofrece con un servicio satisfactorio. Pero, en un mercado competitivo, no basta con satisfacer las expectativas del cliente. Debe hacerse con el mínimo recursos y para ello se debe controlase los costos en su origen. Hacerlo después es más gravoso y, a veces de efectos irreversibles. M, del C. Martínez Guillen (M 2012) Pág. 129

La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial

Publicación hecha en el blog sage experience

La gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país.

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos. (<https://blog.sage.es/> 2010)

Las ventajas de tener un sistema de gestión de la calidad pueden ser varias como la reducción de costes asociados a los procesos y productos, mejorar la imagen externa de la organización, aumentar nuestra presencia en el mercado, mejorar la satisfacción de los clientes.

En la actualidad, principalmente por los momentos de dificultades económicas por los que estamos pasando, multitud de organizaciones suprimen sus sistemas de gestión debido a la necesidad de reducción de gastos para mantener a flote sus negocios; no obstante esto puede implicar que la calidad de sus productos o servicios se vea comprometida, ya que al eliminar la gestión, eliminamos parte de la capacidad de planificación.

Se podría lanzar una reflexión sobre: ¿No podríamos utilizar nuestros sistemas de gestión como una herramienta de mejora competitiva para mejorar nuestros procesos, productos y servicios? ¿Y si utilizamos nuestra gestión para la búsqueda de nuevas oportunidades o formas de reinención de procesos para encontrar mejoras que nos impulsen en los mercados? (<https://blog.sage.es/> 2010)

<https://blog.sage.es/economia-empresa/la-importancia-de-la-gestion-empresarial/>

Ventaja de la gestión por proceso

Una de las herramientas más efectivas para la mejora de la gestión en una organización es la implantación de la gestión por procesos.

Para la autora:

Ana Moliner. Entendemos por proceso una secuencia de actividades orientadas a generar valor añadido transformando una entrada en un resultado, que a su vez puede ser la entrada de otro proceso. Todas las actividades de una organización, desde la compra de materia prima hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse procesos. (Moliner 2015)

A principios del siglo XX, los empresarios norteamericanos Frederick Winslow Taylor y Henry Ford introdujeron en sus organizaciones iniciativas orientadas a mejorar los procesos y los resultados de la fabricación de productos en serie. Pero fue en los años ochenta cuando la gestión por procesos despegó. En 1987 se convirtió en uno de los ocho principios de la norma ISO 9001 de gestión de la calidad. (Moliner 2015)

Cada vez más empresas implantan este sistema para “documentar lo que hacen y hacer lo que documentan” (así se sintetiza a menudo la naturaleza de esta técnica). En España se pueden citar, por ejemplo, los casos de Cepsa y BBVA, y a nivel internacional destaca el gigante de la distribución Amazon, pero cada vez son más las compañías en nuestro país y en el resto del mundo certificadas en normas ISO 9000 o que adoptan una gestión basada en procesos. (Moliner, Nae doing ahead 2015)

- Puede beneficiarse de la gestión por procesos todo tipo de organizaciones. Las principales ventajas que se obtienen son:
- Aporta una nítida visión global de la organización y de sus relaciones internas.
- Una organización gestionada por procesos tiene más flexibilidad que una basada en jerarquías.
- Dado que los procesos son transversales y afectan a diferentes unidades organizativas, se favorecen las interrelaciones entre las personas.
- Se establecen responsables de cada proceso. Todas las personas de la organización conocen su rol en cada uno de los procesos y saben cómo contribuyen a alcanzar los objetivos de la organización.
- Permite que no se trabaje de manera aislada, buscando solo el beneficio de una parte de la organización, sino buscando el beneficio común.
- Permite una optimización del uso de los recursos y, en consecuencia, una reducción y optimización de los costes operativos y de gestión.
- Los procesos se miden; se establecen objetivos e indicadores para cada uno de ellos.
- Entre las medidas que se analizan es muy importante el grado de satisfacción del cliente. La organización se orienta así a satisfacer las necesidades de los clientes.

- Se promueve la mejora continua de los procesos. Se detectan ineficiencias, debilidades organizativas, cuellos de botella y errores de manera rápida y metódica, reduciendo los riesgos.
- El objetivo final de la identificación y descripción de los procesos de una compañía es, sin lugar a dudas, implantarlos de manera eficiente.

Adoptar este enfoque de gestión no implica necesariamente hacer cambios en el organigrama de la compañía, aunque puede ocurrir que en los nuevos procesos definidos se identifique algún rol que no quedase cubierto por la actual estructura. El objetivo final de la identificación y descripción de los procesos de una compañía es, sin lugar a dudas, implantarlos de manera eficiente. Para garantizar que sea así deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones: (Moliner, Nae doing ahead 2015)

- Es necesaria una gestión del cambio que ayude a transformar una organización jerarquizada a una gestionada por procesos.
- Un factor clave es que la dirección de la compañía esponsorice y lidere el proyecto, que lo asuma como parte de los objetivos estratégicos del negocio y sea capaz de trasladarlo a toda la organización.
- Hay que definir un plan de comunicación y un plan de formación como elementos clave de la gestión del cambio.
- Es importante que toda la organización haga un esfuerzo y se implique con un alto nivel de compromiso en el proceso de cambio.
- Todos los empleados deben tener capacidad de adaptación para llevar a cabo su papel en cada uno de los procesos en los que intervengan según las necesidades de cada momento.
- Adoptar la gestión basada en procesos no es tan solo un cambio operativo para las organizaciones, es un cambio de mentalidad, de cultura empresarial. Supone

romper los silos, que cada empleado deje de centrarse en su departamento y pase a ver la empresa como un todo, pensando que su trabajo supone un resultado que beneficia a toda la organización.

Cómo gestionar un equipo de trabajo?

Dirigir un equipo y trabajar en él a menudo es una labor complicada y exigente para el líder de una empresa, pues es quien debe tomar todas las decisiones y administrar todo el equipo de trabajo. Saber liderar una empresa no es una tarea fácil, pero si conoces el camino correcto puedes conseguir grandes cosas de tu equipo de trabajo.

El concepto de trabajo en equipo es una realidad, ya que aumenta la competitividad de la empresa así como el nivel de satisfacción de los trabajadores al no llevar a cabo sus tareas individualmente. El trabajo en equipo es sinónimo de colaborar y compartir entre los integrantes del equipo las responsabilidades y tareas para obtener el máximo beneficio posible.

Claves para gestionar un equipo de trabajo

Las claves de la gestión de equipos pasan por una integración conjunta donde cada componente puede tener sus propias responsabilidades. Conocer al equipo es la clave más importante para gestionarlo, es fundamental para mejorar y progresar, pero para conseguir el éxito de un proyecto también es necesario tener en cuenta otras claves:

- **Motivación.** De ella depende que se consiga el éxito del equipo de trabajo. Un equipo eficaz con objetivos realistas permitirá la satisfacción de los empleados y por tanto las sinergias y la unión entre ellos crearán un clima de trabajo propenso a la creatividad.
- **Compromiso y coherencia.** Aquellas actividades extras del trabajo hacen que crezcan vínculos entre los trabajadores. Debido a ello, al conseguir una mayor complicidad se promueve la solidaridad entre compañeros.

- **Reuniones de equipo.** Es muy importante que haya un feedback y que todos los trabajadores sean conocedores de aquello cuanto sucede para que se sientan implicados. Sus opiniones y experiencias benefician al proyecto en la medida que se potencia la eficacia y se resuelven los problemas. Que se ha planteado para resolver a medida que se ejecuta el proyecto con cada una de sus actividades.

- **Comunicación.** El fluir de la información fomenta el aprendizaje y sobre todo es la clave para que los trabajadores continúen bajo la misma dirección.

- **Gestión de valores.** Potenciar una cultura y responsabilidad empresarial y social. Aportar un valor añadido es muy valioso para conseguir los objetivos éticamente.

- **Objetivos y metas.** Un proyecto común sin diferencias entre empleados con retos medibles. Un objetivo en común para todos fortalece el rendimiento en el proceso de trabajo.

En este mundo globalizado, nos vamos a encontrar con equipos formados por personas de diferentes culturales. Por ello, otro de los puntos claves que deben tener en cuenta los emprendedores para liderar un equipo, es la gestión de equipos multiculturales que permita sacar el máximo provecho de un grupo de trabajo, favoreciendo el respeto y la coordinación entre los integrantes. (emprende pyme.net s.f.) 2012.

<https://www.emprendepyme.net/como-gestionar-un-equipo-de-trabajo.html>

Aprende a ser secretaria

El oficio de secretaria

(secretarias 2015) En la búsqueda sobre los orígenes del oficio de secretaria, las autoras consultaron diferentes materiales como la Biblia, libro más antiguo que se conoce; escritos sobre las historias del antiguo Egipto y otros documentos referentes a este tema.

En la Biblia, cuya existencia se remonta al siglo X AC, se encuentran varios versículos que evidencian la existencia de este oficio desde tiempos tan remotos. Según reza en el libro de Jeremías, en los capítulos del 36 al 45, Barúc, amigo del profeta, le ofrecía sus servicios como escribano, no se explica si recibía alguna remuneración por su trabajo, aunque tratándose de religiosos dedicados al servicio de Dios es de suponer que no.

También en las historias del mundo antiguo se narra que al llegar la escritura a Egipto, los sacerdotes no demoraron en adaptarla a su propio sistema para expresar sus ideas. Mucho de lo que hoy se conoce del antiguo Egipto proviene de los jeroglíficos encontrados en edificios, monumentos, libros, cartas, crónicas escritas en estilo manuscrito abreviado llamado “hierático”. Casi todos cuentan historias sobre faraones y sacerdotes. Estas historias eran transcritas por los escribanos, quienes eran educados desde edades muy tempranas para que dominaran el arte de escribir.

Los griegos amantes de las artes y las ciencias, tampoco se sustrajeron al uso de los secretarios, que en su marco desempeñaban todo tipo de funciones. Zeus, el señor del Olimpo, poseía a su servicio una especie de secretario divino, “Hermes, el mensajero de los dioses”. Hasta el gran Beethoven, durante su vida contó con el servicio de varios secretarios, el primero de ellos fue su hermano, Caspar Van Beethoven. En sus comienzos, este oficio era desempeñado sólo por hombres; quienes debían poseer conocimientos de Administración y Embarque, (secretarias 2015)

Taquigrafía y Contabilidad. Muchos de estos secretarios se empleaban en bancos y compañías de seguro. Con los avances que trajo la Revolución Industrial, la correspondencia comercial, aumenta considerablemente. Para ganar tiempo y dinero es necesario escribir más rápidamente. Durante las décadas de 1850 - 1860 muchos inventores trataron de crear una máquina de escribir, pero no fue hasta 1873 cuando E. Remington and Sons, fabricaron el primer modelo industrial.

Con la introducción de las máquinas de escribir en las empresas, poco a poco, las mujeres van a ocupar los empleos de Secretaria, comenzando así a sustituir a los

escribanos o secretarios. Así en 1870 se institucionalizó esta plaza, pero como puesto de bajo nivel salarial y baja categoría laboral. En 1905 la Remington le obsequio un reloj de oro como premio a M. A Saunders, por ser la primera mujer exploradora de la escritura a máquina.

Sus conocimientos con Marketing, Relaciones Públicas, Contabilidad, Psicología, Computación, dominio de lenguas extranjeras. Todo lo cual contribuye a hacerla más profesional. El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria. Podemos citar además, el ejemplo extraordinario de María de la Concepción Fernández Correa, nuestra Conchita Fernández, a quien se le denominara como “La Secretaria de República”. Esta incansable revolucionaria fue Secretaria de tres personalidades de nuestro país: Dr. Fernando Ortiz, Eduardo Chivas y de nuestro Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz. (secretarias 2015)

En cuba y otros países

Se conoce que la primera mujer a quien se le concedió el empleo de secretaria en Cuba, fue Emilia de Córdova, combatiente del Ejército Libertador quien en 1899, laboraba en la Oficina del Estado Cubano. No hemos encontrado información detallada antes de 1958, en ese año la señora María Luisa Rodríguez, secretaria del Subdirector del Centro Industrial de Productividad (CIP), quien percibió la necesidad de que las secretarias tuvieran una formación complementaria académica, para poder escalar a otros niveles, y sobre todo, mantenerse actualizadas.

Organizó el primer Congreso de Secretarias Ejecutivas, y más tarde el primer Seminario Internacional de Secretarias Ejecutivas, auxiliada por dos profesionales en la materia, las señoras Irene Place y Nadine H. Daniela, de la Internacional Cooperation Administration y la señorita Rodríguez. La inquietud despertada entre las secretarias por superarse condujo a la fundación de Secretarias Ejecutivas de México, A.C, el 9 de junio de 1960 cuya presidenta fue María Luisa Rodríguez. Más tarde surgieron asociaciones similares en Colombia y Panamá, fundadas por ella.

Situaciones que afronta una secretaria

(secretarias 2015) La secretaria afrontará en su trabajo tareas que suelen ser monótonas, con resultados que sólo son apreciables a largo plazo, es aquí que debe aparecer su tenacidad, su perseverancia, para lograr los resultados deseados para esta tarea. Espíritu de colaboración Es evidente que la colaboración con el propio jefe debe ser constante por ejemplo:- Recordar con discreción sus compromisos, le ayudará a no representar un mal papel; informarle de las fechas de cumpleaños o de otros motivos de celebración de sus empleados.- Ejecutar oportunamente sus órdenes y anticipar, dentro de los límites de las propias capacidades y competencias.

De ciertos trabajos de rutina que le permitirán ahorrar tiempo como por ejemplo, reunir y clasificar todo el material útil para escribir una relación; escribir el borrador de respuestas a cartas sobre cuyos asuntos tiene ya la información o los datos pedidos.- Redactar antes de sus viajes una memoria previa con los compromisos, las direcciones y números de teléfonos respectivos.

Además de todas las indicaciones necesarias del transporte a utilizar y el hotel en el que se hospedará.- Evitar al máximo las visitas inoportunas, para esto deberá ejercer una eficaz acción de filtro.- Evitar interrumpirlo si se encuentra en una entrevista o reunión importante, preparar previamente un file con la copia de todos los datos que pueda necesitar para dar respuestas completas y exhaustivas.

Principios éticos de la secretaria-

Lealtad y Fidelidad La lealtad y fidelidad hacia su jefe, su empresa, sus compañeros de trabajo y hacia ella misma.- Discreción

(secretarias 2015) La secretaria por su trabajo tendrá que participar en las reuniones convocadas por su empresa, siendo participe de información reservada, al igual que al

manejo de documentos, algunos de los cuales se consideran clasificados, por lo tanto debe mantener un discreto silencio, y en ningún caso divulgar ningún tipo de información.- Honestidad La honestidad debe caracterizarla en su manera de actuar, debe ser veraz ante cualquier situación y no deberá distorsionar la realidad.- Objetividad Debe ser objetiva, enjuiciando las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para regirse según las normas de la imparcialidad estricta.- Modestia Debe comportarse con modestia en todo momento.

Evitando la vanidad y el engrimiento, ofreciendo siempre una imagen agradable y accesible, facilitando las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.- Tolerancia Debe ser tolerante. Ha de respetar y considerar las opiniones o las actuaciones ajenas, aunque no coincidan con las suyas.

Por qué se dice que ser secretaria no es fácil

(secretarias 2015) Está sujeta a la misma avalancha de interrupciones que cualquier jefe, pero no dispone de Filtro- El surtido de interrupciones es mucho mayor: los que desean interrumpir al jefe, y las que se generan con respecto a ella- Tiene que trabajar con doble agenda- Está inmersa en un ambiente de presiones y urgencias, donde por lo general el terminado final depende de ella- Su planificación tiene que ser muy flexible.

Pues con frecuencia cambian las prioridades- Debe poseer autoridad como cualquier otro dirigente, sin embargo, depende más de la autoridad natural que de la formal- Sufre los problemas de papeles en mayor escala- Hay que tener gran habilidad y capacidad para en breve tiempo hacer el trabajo de filtraje de documentación.

Las relaciones interpersonales en la empresa

La secretaria debe mantener siempre una buena comunicación social con las personas con quienes trata en la oficina, ya sean miembros de la propia empresa, visitantes, clientes o colaboradores externos.

Objetivos de las relaciones interpersonales:

Lograr y mantener un clima favorable de trabajo. Eliminar o bajar a niveles ínfimos el estrés.· Lograr la excelencia en el trato y las relaciones interpersonales.· Disminuir el nivel de conflictos.· Mantener mayor disposición para resolver los problemas que se presentan.

La comunicación

(secretarias 2015) El hecho de que el hombre sea, por naturaleza, un ser social, hace que la comunicación humana constituya una condición indispensable en todo acto. La conversación es un arte. Nada revela más fácilmente la educación de alguien que su conversación. La inflexión de la voz, la dicción, el vocabulario, la expresión del rostro, los movimientos del cuerpo... son reflejos que en su conjunto permiten conocer mucho más de una persona.

La discusión

(secretarias 2015) Una conversación puede transformarse en una discusión. El diccionario recoge en una segunda acepción que discutir es contender y alegar razones contra el parecer de alguien de manera que sólo cuando se aducen razones no coincidentes sobreviene la discusión, pero siempre amparada en una atmósfera distendida. Algunas de estas reflexiones podrían contribuir a ejercitar adecuadamente el arte de saber discutir:- Evite toda discusión inútil, pues sólo sirve para deteriorar las relaciones.

Una discusión viciada puede suspender la comunicación posterior entre las personas. La flexibilidad de una de las partes, dentro de los límites permisibles y razonables, puede borrar todo vestigio negativo- Discuta en un ambiente amigable, cortésmente. Por muy divergentes que sean los criterios, cada uno podrá exponerlos si se mantiene la calma. Cuando la discusión es acalorada se pierde el control.

El nuevo perfil de la secretaria ejecutiva

Discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios. Las secretarías ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de CEO 's y directivos. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas. (A. Claveria 2010)

Con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos. Y es que desde hace tiempo dejaron de tener entre sus tareas primordiales redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes. Hoy manejan varios idiomas y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a proveedores y clientes. (A. Claveria 2010)

(Claveria 2010). La asistente de gerencia actual ya no sólo debe poseer los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere, sino también cualidades personales en donde se manifieste su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. El rol de las otrora secretarías ejecutivas hace que cada vez sea más importante la capacidad de manejar habilidades tan simples pero vitales, como el sentido común, el criterio y el buen trato.

“La secretaria ejecutiva debe contar con una serie de cualidades. Algunas se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes, y otras son fundamentales en esta profesión, como la discreción, lealtad con la empresa y a ti misma, es decir, ser consecuente, disciplinada, proactiva, y emprendedora”, (C. Claveria 2010). Dice Isabel Castillo, asistente de gerencia desde hace 15 años.

Castillo, quien se ha desempeñado en las filiales chilenas de diferentes multinacionales, entre ellas la Pepsi, el sello Universal y la empresa de tecnología CA, le atribuye además, una gran importancia a las buenas ideas que pueda tener una secretaria para mejorar el funcionamiento de la empresa, y a la capacidad de apoyar la labor del CEO, “para que su día sea lo más productivo posible y le permita concentrarse en lo que realmente da valor” (C. Claveria 2010).

Publicidad

Susana Posch, secretaria ejecutiva bilingüe desde hace más de 20 años, coincide en este aspecto al señalar que la empatía que la asistente pueda tener con su jefe es fundamental. “De lo contrario nunca podrás anticiparte a los hechos, a lo que él quiere o a lo que él va a necesitar. Para eso se debe mantener una buena comunicación, mostrando interés tanto por el aspecto laboral como por el personal. Ser práctica y metódica igualmente es primordial, ya que la idea es facilitar el trabajo del jefe y no entorpecerlo”, (C. Claveria 2010). Señala.

La confidencialidad también sigue siendo un requisito indispensable en esta profesión. No por nada la denominación de secretaria proviene de la palabra secreto, que desde el siglo XV es utilizada para denominar a los empleados de gran confianza. Seis siglos más tarde, esta característica y el manejo de información reservada, siguen siendo requisitos de las secretarías ejecutivas. (C. Claveria 2010)

“El jefe tiene que confiar si o si en su secretaria, ya que por nuestras manos pasa mucha información que uno tiene que saber guardar”, (Claveria 2010). Asegura Posch, quien se ha desempeñado en empresas como montajes tecs ingenieros consultores inca y dialun.

Respecto de lo que más valoran los gerentes en la relación que tienen con su asistente, la profesional asegura que lo principal es su formación integral, tanto académica como personal.

“Se trata de un todo, un conjunto. No sólo se fijan en aptitudes intelectuales o que tenga eficacia, eficiencia o autonomía, sino también que tenga empatía, calidez humana e innegablemente la apariencia personal es importante. Uno es la cara de la empresa, la que tiene contacto con los clientes, proveedores, socios o dueños de otras empresas”, (Claveria 2010). Dice.

Una nueva formación. Carlos Torres, jefe del Centro de Capacitación Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima, explica que los constantes cambios que ha experimentado el rol de las asistentes ejecutivas, ha provocado también un replanteamiento de los contenidos educativos y de formación que hasta hace poco se ofrecían a las profesionales del rubro. (Claveria 2010).

Es así, Claudia, indica como las tradicionales clases de dactilografía, computación y redacción, hoy se complementan con formación en áreas como técnicas de expresión oral, desarrollo de habilidades interpersonales, relaciones públicas y gestión de eventos.

“El rol de la asistente de gerencia ha cambiado con los años. Actualmente es una persona que influye incluso en la toma de decisiones y para ello debe tener una capacitación integral. Una secretaria debe diferenciar lo importante de lo urgente, tener nociones de todas las cosas, aprender a trabajar en equipo y bajo presión”, (Claveria 2010). Dice.

Entre los programas de capacitación que imparte la institución peruana, se encuentra el Diplomado para Asistentes de Gerencia, que busca capacitar en áreas como administración, contabilidad, negocios, finanzas y marketing empresarial, entre otras. El curso tiene un enfoque mucho más práctico que teórico y busca, por sobre todo, potenciar las habilidades blandas de las secretarías.

“Queremos lograr que las asistentes se involucren cada vez más en la gestión empresarial, que se conviertan en el brazo derecho de los jefes, y para ello deben capacitarse en todos los ámbitos”, (Claveria 2010). Añade.

Por último, Torres enfatiza en que la formación de las secretarías ejecutivas debe ser constante en el tiempo. De esta forma, podrán tener un amplio campo laboral, adquirir nuevas experiencias y desarrollar diversas herramientas que pueden ser útiles para proyectos futuros. (Clavería 2010)

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Según Chiavenato (Introducción a la Teoría General de la Administración. 2007) desde finales del siglo XIX se acostumbra definir a la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control y por lo tanto un proceso es una forma sistemáticas de hacer las cosas.

(Experto_GestioPolis.com 2015) Destaca que los procesos administrativos es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

Planificación.- Para Jiménez (1982) citado en (Chiavenato 2007) en el sentido más universal, la planificación implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

Organización.- Es el proceso que compromete a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta, así mismo para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización.

Dirección.- Es el proceso de dirigir e influenciar en las actividades de los miembros del grupo o una organización entera, con respecto a una tarea, implica mandar, influir y motivar a los empleados para que se realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. (Stoner James Arthur 1996).

Control.- Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho la conducen hacia las metas establecidas. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de control. Los administradores deben ocuparse por el control porque con el tiempo los efectos de las relaciones organizadas no siempre resultan como se planearon (Stoner James Arthur 1996).

Importancia de los Procesos Administrativos

Según (importancia.org 2016) opina que en el mundo de los negocios la base del Funcionamiento de una Compañía está centrada en la labor de quienes son contratados como Personal Administrativo, realizando diversas tareas y siendo conocidos también como Oficinistas, contando con distintas funciones dentro de lo que es el área de Atención al Cliente de una firma, realizando variadas tareas en la misma.

Las tareas de la Administración son la base del funcionamiento de toda compañía, contando con una gran cantidad de tareas que van desde la elaboración y control del Banco de Datos, como también las distintas tareas de Control de Operaciones, siendo en muchas ocasiones el motor de nuevas campañas y tareas que permiten un crecimiento o la elaboración de un plan para brindar Nuevos Ingresos.

Básicamente el Proceso Administrativo que forma parte de toda empresa consta de las distintas tareas que tienen que realizarse para el Orden y Crecimiento de una compañía, realizándose además una sectorización de los trabajos en distintas Áreas Especializadas, y logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino que se realicen Acciones Conjuntas para poder alcanzar la realización de un Objetivo Administrativo, que es propuesto justamente por la administración misma (importancia.org 2016).

Características de los procesos administrativos

- El procedimiento administrativo tiene carácter tuitivo a favor del administrado, es decir, protege al reclamante.
- Es un servicio prestado por el Estado de forma gratuita.
- El procedimiento administrativo es un medio específico al servicio de uno o varios fines: la calidad del acto administrativo por su objetividad, la protección del ciudadano contra el poder o arbitrariedad de la administración, etc. Además, se dice que el procedimiento es una garantía del buen funcionamiento de la administración pública, el buen funcionamiento de la administración pública se encuentra expresado en el funcionamiento de cada una de las entidades que conforman la administración pública.
- Son preceptos de carácter instrumental que tienen por objeto garantizar la eficacia de las normas sustantivas.
- El procedimiento administrativo prescribe la forma cómo debe actuar la administración y procuran que esta no ejerza su poder, con lesiones inherentes en forma injusta e irrazonable.
- El procedimiento administrativo pone de manifiesto que debe tender a determinar la verdad real que satisfaga el interés público que rige la gestión administrativa.
- El procedimiento administrativo asegura la decisión administrativa justa, con realización eficaz y conveniente, respetando los derechos de los administrados, se dice justa porque está sujeta a la ley.
- Se refiere a los demás actos sucesivos y correlacionados entre sí a través de los cuales se obtiene el pronunciamiento de un órgano público.
- El procedimiento administrativo constituye el cauce formal de la función pública.

- El procedimiento administrativo constituye reglas de actuación que determina el acto o serie de funciones y trámites que deben seguirse para obtener la defensa de un derecho o el cumplimiento de una obligación (Espinal_Sante.Jose 2016).

Análisis de los procesos administrativos

Por medio de los procesos administrativos se podrá evidenciar algunos aspectos que van a permitir en mejorar cada uno de los aspectos de las personas que se encuentran laborando dentro de la institución:

- Garantizar que la oferta laboral que sea pertinente, innovadora, flexible y de calidad y que responda al compromiso social de la corporación para contribuir a la transformación de la sociedad hacia una más inclusiva, solidaria y democrática.
- Fortalecer el sistema de la corporación en la gestión administrativa, con el fin de que promueva condiciones e incentivos para la producción laboral pertinente y de calidad, y también la comunicación y divulgación del quehacer a la sociedad.
- Fortalecer el modelo de gestión administrativa para que se caracterice por procesos simples, desconcentrados y flexibles, que hagan uso de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de contribuir al cumplimiento de la misión institucional, en forma oportuna, pertinente y de calidad.
- Consolidar una cultura institucional que fortalezca el modelo de gestión y la vida de la corporación bajo los principios de justicia, sostenibilidad y salud (Ramirez_Campos.Karen 2014).

Efectos de los procesos administrativos

Se deben mantener los efectos de los procesos administrativos por lo que hay que considerar los trabajos se deben realizar en equipo cómo obtener resultados de llevar un control de la estrategia e instrumentar orden en la crisis son algunas de las habilidades esenciales que debe tener todo gerente. Las acciones fundamentales son conocimientos acerca del trabajo en equipo y cómo coordinar de tal manera que las acciones que se tomen den resultados efectivos.

Para poder hacer esto, un gerente debe saber cómo nombrar las metas deseadas y crear un plan estratégico que se puedan ejecutar en planes diarios y semanales que conviertan en realidad las metas. Por lo tanto, es necesario tener presente los procesos administrativos para insertar, en ellas, todos los consejos para poder dirigir eficazmente una organización (Bittan_Moisés 2013).

Todo proceso administrativo representa a un conjunto de funciones y actividades que se desarrolla dentro de una organización, orientados a lograr alcanzar los fines y objetivos de la misma, en donde dicho proceso se considera una metodología importante por la cual se ejecuta la administración. Cuando se administra cualquier organización, existen tres fases insoslayables en los procesos administrativos: una estructural donde se determina su finalidad así como las alternativas para conseguirlos; otra operativa en las que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el tiempo de su duración y; una fase de control de evaluación de los resultados obtenidos (Bittan_Moisés 2013).

Son muchos los criterios y enfoques de cuantas son las etapas que constituyen al proceso administrativo. Sin embargo, comúnmente se establece cuatro etapas: las dos etapas de la fase estructural o mecánica: la planeación y la organización, y las dos etapas de la fase operativa o dinámica: la dirección (va acompañado de la mano a la ejecución) y el control (Bittan_Moisés 2013).

Toma de decisiones

Ramos (Influencia de las tecnologías de información y comunicación (tic's) como elemento estratégico en los procesos administrativos llevados a cabo en la delegación de personal de la universidad de oriente – núcleo de Sucre. 2009) Expresa que el proceso de toma de decisiones se consideran tres fases: Investigar la situación, desarrollar opciones y evaluar la opción y seleccionar la mejor.

En primer lugar, para investigar la situación es necesario identificar las causas que produjeron el problema, para conocer las fuentes del problema y definirlo en función de

los objetivos organizacionales, se debe decidir una buena solución para no desviarse de los objetivos de la decisión, de manera que tenga base para proponer y evaluar soluciones alternativas. Seguidamente, para desarrollar opciones una vez analizado el problema es necesario buscar la solución, pero no dentro de una alternativa sino preparar un conjunto de alternativas. Por último, evaluar la opción y seleccionar la mejor alternativa que se seleccione debe representar la mejor solución al problema para establecer el pro y el contra de cada disyuntiva, ventajas y desventajas y comparar unas con otras.

Para facilitar la elección de la mejor alternativa es necesario considerar algunos criterios tales como: Riesgo: Deben compararse los riesgos dentro de cada curso de acción posible con los beneficios separados. Esfuerzo económico: Consiste en juzgar la eficiencia de la solución, que significa el mejor resultado con el menor esfuerzo posible. Limitación de los recursos: Es necesario siempre considerar los recursos tanto de orden material como social.

Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo se desarrolla en diferentes etapas, conocidas con las abreviaturas de planificación, organización, dirección y control (P.O.D.C.), estas son consecuentes y se repiten por cada objetivo determinado por la organización o empresa. (Riquelme, 2017)

Habitualmente, estas etapas son agrupadas en dos fases, que son:

1. Fase mecánica: Planificación ¿Qué se debe hacer? y organización ¿Cómo se debe hacer? En esta se establece lo que se va a hacer y se dispone una estructura para hacerlo.
2. Fase dinámica: Dirección ¿Cómo se está haciendo? y Control ¿Cómo se realizó? Se puntualiza el cómo se maneja el organismo que se ha estructurado anteriormente.



Figura N^a 2

<https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

Actividades y funciones del proceso administrativo

Planeación

Es el primer paso a dar, consiste en saber por anticipado qué se va a hacer, la dirección a seguir, qué se quiere alcanzar, qué hacer para alcanzarlo, quién, cuándo y cómo lo va a hacer. (Riquelme, 2017)

Para ello se siguen algunos pasos como:

Investigación interna y del entorno (se pueden usar herramientas como las 5 fuerzas de porter y el análisis FODA).

- Planteamiento de propósitos, estrategias y políticas y propósitos.
- Establecimiento de acciones a ejecutar a corto, medio y largo plazo.

Estudiosos del tema, afirman que la planificación abarca la definición de las metas organizacionales, el desarrollo de una estrategia general para alcanzar esas metas y la consecución de planes prioritarios para coordinar todas las actividades. (Riquelme, 2017).

- Concretamente esta función la debe ejercer el cuerpo administrativo de la empresa, y preverá los objetivos y metas para la empresa y los métodos que llevara a cabo.
- De manera objetiva se establece un plan que contenga las futuras actividades a realizar, para ser implementado con previa visualización, tomando en cuenta detalladamente cada característica.

Las actividades más importantes de la planeación son:

1. Predefinición de objetivos y metas a lograr durante un determinado tiempo.
2. Implantar una estrategia con métodos y técnicas oportunos a llevar a cabo.
3. Anticipar y tramar frente a posibles problemas futuros.
4. Esclarecer, ampliar y determinar los objetivos.
5. Implantar las condiciones de trabajo.
6. Seleccionar y enunciar las tareas a desarrollar para cumplir los objetivos.
7. Construir un plan general de logros acentuando nuevas maneras de desempeñar el trabajo.
8. Establecer políticas, métodos y procedimientos de desempeño.
9. Modificar los planes basados en el resultado del control.

Organización

(Riquelme, 2017) Es el segundo paso a dar, constituye un conjunto de reglas a respetar dentro de la empresa por todos quienes allí laboran, la principal función en esta etapa es la coordinación. Después de la planeación el siguiente paso es distribuir y asignar las diferentes actividades a los grupos de trabajo que forman la empresa, permitiendo la utilización equitativa de los recursos para crear una relación entre el personal y el trabajo que debe ejecutar.

Organizar es utilizar el trabajo en busca de metas para la empresa, incluye fijar las tareas a realizar, quién las va a hacer, dónde se toman las decisiones y a quién deben rendir cuentas. Es decir, la organización permite conocer lo que debe hacerse para alcanzar una finalidad planeada, dividiendo y coordinando las actividades y proporcionando los recursos necesarios. (Riquelme, 2017)

- La labor que aquí se lleva está relacionada con las aptitudes (físicas e intelectuales) de cada trabajador a la vez con los recursos que posee la empresa.
- La principal intención de la organización es detallar el objetivo asignado a cada actividad para que se cumpla con el mínimo gasto y con un grado máximo de satisfacción.
- Las actividades más significativas de la organización son:
 1. Realizar la selección minuciosa y detallada de cada trabajador para los diferentes puestos.
 2. Subdividir las tareas en unidades operativas.
 3. Escoger una potestad administrativa para cada sector.
 4. Proporcionar los materiales y recursos a cada sector.
 5. Concentrar las obligaciones operativas en puestos de trabajo por departamento.
 6. Mantener claramente establecidos los requisitos del puesto.
 7. Suministrar facilidades personales y otros recursos.
 8. Ajustar la organización basado en los resultados del control.

Dirección

Es el tercer paso a dar, dentro de ella se lleva a cabo la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la empresa. En esta etapa es necesaria la presencia de un gerente con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo. (Riquelme, 2017)

Cada grupo de trabajo se rige por normas y medidas que buscan mejorar su funcionamiento, la dirección es trata de lograr mediante la influencia interpersonal que todos los trabajadores contribuyan al logro de los objetivos.

La dirección se puede ejercer a través de:

- El liderazgo
- La motivación
- La comunicación.

Las actividades más significativas de la dirección son:

1. Ofrecer motivación al personal.
2. Recompensar a los empleados con el sueldo acorde a sus funciones.
3. Considerar las necesidades del trabajador.
4. Mantener una buena comunicación entre los diferentes sectores laborales.
5. Permitir la participación en el proceso de decisiones.
6. Influenciar a los trabajadores para que hagan su mejor esfuerzo.
7. Capacitar y desarrollar a los trabajadores para utilicen todo su potencial físico e intelectual.
8. Satisfacer las diferentes necesidades de los empleados mediante el reconocimiento de su esfuerzo en el trabajo.
9. Ajustar los esfuerzos de la dirección y ejecución de acuerdo a los resultados del control.

Control

Es el último paso que hay que dar, dentro de esta se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de una empresa, esta última etapa tiene la labor de garantizar que el camino que se lleva, la va a acercar al éxito. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. (Riquelme, 2017)

El control de las actividades desarrolladas en la empresa ofrece un análisis de los altos y bajos de las mismas, para luego basado en los resultados hacer las diferentes modificaciones que sean factibles llevarse a cabo para corregir las debilidades y puntos bajos percibidos. (Riquelme, 2017)

La principal función del control es efectuar una medición de los resultados obtenidos, compararlos con los resultados planeados para buscar una mejora continua. Por ello esta se considera una labor de seguimiento enfocada a corregir las desviaciones que puedan presentarse respecto a los objetivos planteados. Luego contrasta lo planeado y lo conseguido para desatar las acciones correctivas que mantengan el sistema orientado hacia los objetivos. (Riquelme, 2017).

Las actividades más importantes del control son:

1. Seguir, evaluar y analizar los resultados obtenidos.
2. Contrastar los resultados contra estándares de desempeño.
3. Comparar los resultados obtenidos con los planes establecidos.
4. Definir e Iniciar acciones correctivas.
5. Discurrir medios efectivos para medir la operatividad.
6. Comunicar y participar a todos acerca de los medios de medición.
7. Transferir información detallada que muestre las variaciones y comparaciones efectuadas.
8. Sugerir diversas acciones correctivas cuando fuesen necesarias.

Importancia del proceso administrativo

- La importancia del proceso administrativo reside en la previsión de los hechos futuros y el control adecuado de los recursos en forma ordenada.
- Es necesario que las reglas, políticas y las actividades de cada proceso se apliquen de manera efectiva y en línea con los objetivos y metas de la empresa, para de esta forma mantener la eficiencia del sistema y por ende la rentabilidad y beneficio económico.

2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de la investigación

2.1.2.1. Antecedentes investigativos

Escuela Nacional de informática Santiago Enisa, Departamento de Secretariado Ejecutivo. Para obtener el título de secretaria ejecutiva bilingüe, cuyo tema es: importancia del talento secretarial para la administración de la oficina, Juan Pablo Vicente Tineo, (Annet nixzeliz Fernández Rodríguez 2008)

Es uno de los factores más prioritarios a considerar antes de seleccionar el personal que representara la imagen de la empresa. El talento secretarial garantiza el éxito de la comunicación comercial y de los servicios de una empresa, debido a que el secretario es una de las personas inmediatas que representa la empresa ante los clientes y el público en general.

El talento secretarial es la resultante de combinar las capacidades del compromiso y la acción para obtener buenos resultados en la gestión de la oficina. El talento es un activo intelectual que equivale a resultados excelentes, constituyéndose en la innovación se combina la tecnología. El talento secretarial es un activo intelectual, la gestión de la oficina produce un cambio operacional en la condición competitiva generando así utilidades económicas, la importancia del talento secretarial en la administración.

En La Revista Mexicana De Agronómicos, Para Obtener El Título doctoral, Con El Tema: Gestión De La Innovación Tecnológica En PYMES Agroindustriales Chihuahuenses, Los Señores. Heriberto Aranda Gutiérrez, José Luis Solleiro rebolledo rosario Castañón Ibarra, David Henneberry. (2008) (Heriberto Aranda Gutiérrez 2008)

Este trabajo de investigación tiene el propósito de contribuir a comprender cómo se maneja la innovación tecnológica en sectores tradicionales, a través del estudio de caso de pequeñas empresas agroindustriales chihuahuenses, específicamente de la industria quesera. Concretamente, se ha buscado identificar las variables internas y externas que explican la innovación empresarial, así como las prácticas de gestión de la innovación (GIT) que utilizan para responder al entorno.

La hipótesis de partida es que las actividades innovadoras realizadas en empresas insertadas en sectores y regiones con baja inversión en ID adoptan características específicas que las diferencian claramente de las de empresas de sectores y regiones líderes. En este trabajo nos dedicaremos al análisis de pequeñas y medianas empresas (PYMES) de una rama tradicional de la industria de alimentos en Chihuahua, la quesería.

En la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa es ampliamente reconocida la importancia de la GIT para la competitividad de las empresas; también en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, la incorpora como tema relevante para el desarrollo sectorial y regional; enfatiza que el desarrollo científico, la adopción y la innovación tecnológica constituyen una de las principales fuerzas motrices del crecimiento económico.

En él se reconoce que la inversión en I+D respecto al PIB en México es 0.46% en 2006, mientras que en el conjunto de los países de la OCDE fue de 2.26% en el 2004.

Castañón (2005), señala que, desde hace varias décadas, se ha destacado la importancia de las PYMES en la evolución industrial, económica y social de gran número de países, tanto desarrollados como en desarrollo. Las PYMES tienen gran capacidad para integrarse en procesos productivos de grandes empresas, mediante mecanismos de subcontratación.

Se ha observado un menor tiempo de maduración de sus proyectos de inversión y, desde luego, en la realización de innovaciones; razones que han dejado claro que el impulso del desarrollo competitivo de las MIPYMES reviste importancia para las políticas económicas e industriales.

En materia de competitividad e innovación, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2005), considera que los impactos de la innovación sobre los resultados de las empresas van desde los efectos sobre las ventas y la cuota de mercado a la mejora de la productividad y la eficiencia. (Heriberto Aranda Gutiérrez 2008).

2.1.2.2. Categoría de análisis

La gestión:

Significados.com. (2017) Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa. "las autoridades continúan con las gestiones necesarias para conseguir repatriar al resto de ciudadanos retenidos"

Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa. "una buena gestión hace que las empresas funcionen" Origen.

Sistema de gestión

Un sistema de gestión es una estructura o modelo de administración eficaz y eficiente que busca mejorar el funcionamiento de una organización. Incluye un proceso de ideación, planeación, implementación y control. Significados.com. (2017).

El concepto de administración hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones El término proviene del latín ad-ministrare ("servir") o ad manus trahere ("manejar" o "gestionar"). Julián Pérez Porto y Ana Gardey (2012) (Gardey 2012)

21.3. Postura teórica

Para Pérez Porto considera que la gestión de las secretarías es una de las actividades más influyente en la administración el papel de las asistentes administrativas permite realizar en la empresa, el control y la organización de las actividades que se realizan en la institución. La función de las secretarías en una empresa cumple un rol fundamental, que permiten la ejecución de los procesos administrativos, esto ha permitido la evolución ha dado un rol importante dentro de la empresa tanto así que forma parte de los ejecutivos, y es la que se encarga de la gestión cotidiana de la empresa.

Chiavenato 2007, sostiene que la actividad de las asistentes administrativa ayuda en la ejecución de los procesos administrativos. Las funciones laborales de las secretarías permiten que las actividades se realicen adecuadamente, como conectora de las gestiones secretariales, puedo indicar que nuestra función es fundamental en la ejecución de los procesos administrativos, una secretaria es la encargada de realizar actividades, como archivar controlar y ejecutar los procesos administrativos.

Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. Las etapas del proceso administrativo son conocidas con las siglas PODP de Planificación, Organización, Dirección y Control. Estas cuatro fases son cíclicas y repetidas por cada objetivo establecido por la empresa u organización.

2.2. Hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

Si se analiza de qué manera incide la gestión de las secretarías facilitara los Procesos Administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

2.2.2. Hipótesis específicas

Comprendiendo por qué la gestión de las secretarías ayuda en la ejecución de los procesos administrativos de una institución.

Seleccionando cuáles son las gestiones de la secretaria fortalecerá los procesos administrativos.

Implementando un manual de gestión de las secretarías mejorará los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

2.2.3. Variables

Variable independiente:

Gestión De Las Secretarías

Variable dependiente:

Procesos administrativos

CAPÍTULO III.- RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADO OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Pruebas estadística aplicadas

El presente estudio se realizó Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos, para verificar la problemática que se presenta referente a la gestión de las secretarias en los procesos administrativos, que a través de la encuesta se logrará obtener la información que se requiere para realizar las pruebas estadísticas de este trabajo de investigación, insumo que nos facilitará poder llegar a las conclusiones de la problemática plantada, lo que nos permitirá recomendar posibles soluciones al problema.

Tabla: N°. 1. Poblacional

Criterio	Población	Porcentaje
Secretarias	26	46%
Jefes	6	36%
Usuarios	40	19%
Total:	72	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Muestra

Como la población es inferior a 100: se ha considerado la totalidad de ellos para ser encuestados.

3.1.2. Análisis e interpretación de datos

ENCUESTA A LAS SECRETARIAS

5. ¿Considera usted que su gestión como secretaria facilitan los procesos administrativos de la institución?

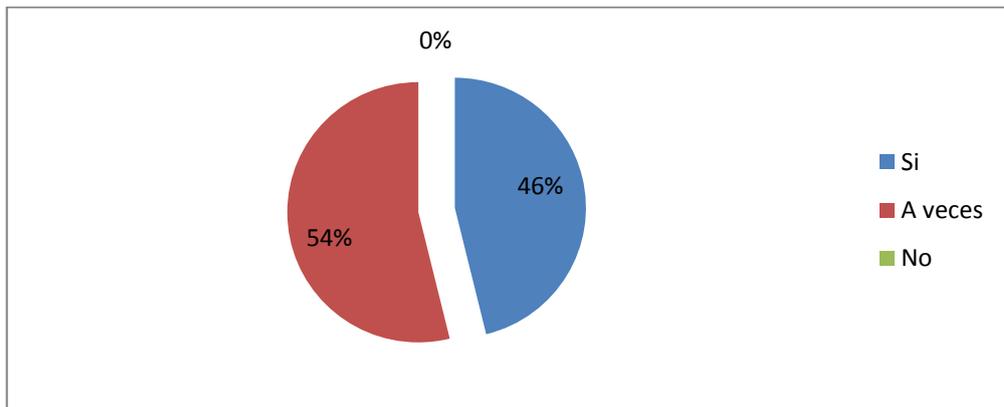
Tabla: N° 2. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	46%
A veces	14	54%
No	0	00%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: N° 1. De las Secretarias



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 46% de los encuestados el manifiestan que sí. Considera que su gestión como secretaria facilitan los procesos administrativos de la institución, el 54% de ellos dicen que a veces, considera que su gestión facilitan los procesos administrativos de la institución.

Interpretación:

Por lo que tenemos se puede decir que la mayoría de los encuestados sostienen que a veces, su gestión como secretaria facilitan los procesos administrativos de la institución.

6. ¿La gestión que realiza usted ayuda en la ejecución de los procesos administrativos DE LA INST?

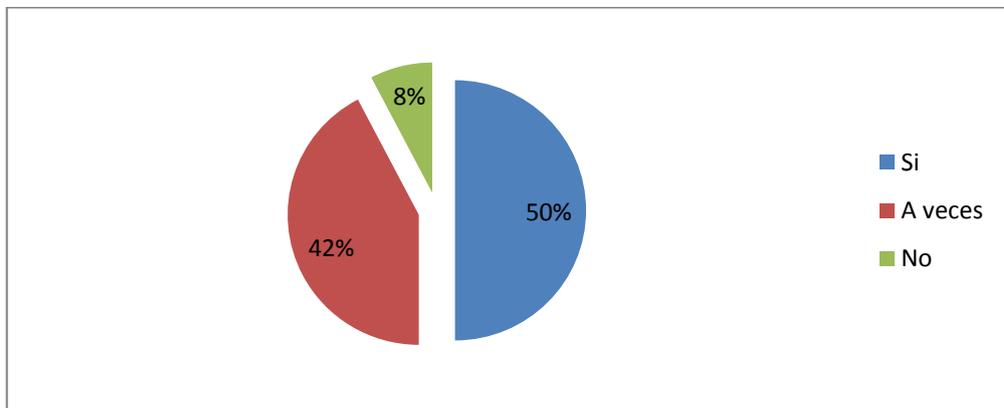
Tabla: N° 3. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	50%
A veces	11	42%
No	2	8%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: N° 2. De las Secretarias



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 50% de los encuestados el manifiestan que sí, que la gestión que realizan ayudan en la ejecución de los procesos administrativos, el 42% de ellos dicen que a veces que la gestión que realizan ayudan en la ejecución de los procesos administrativos de la institución. Un, 8 % de la población indica que, la gestión de ellos no ayudan en la ejecución de los procesos administrativos.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados sostienen que a veces, la gestión que realizan ayuda en la ejecución de los procesos administrativos.

8. ¿Cree usted que se deben mejorar la gestión de la secretaria para fortalecer los procesos administrativos?

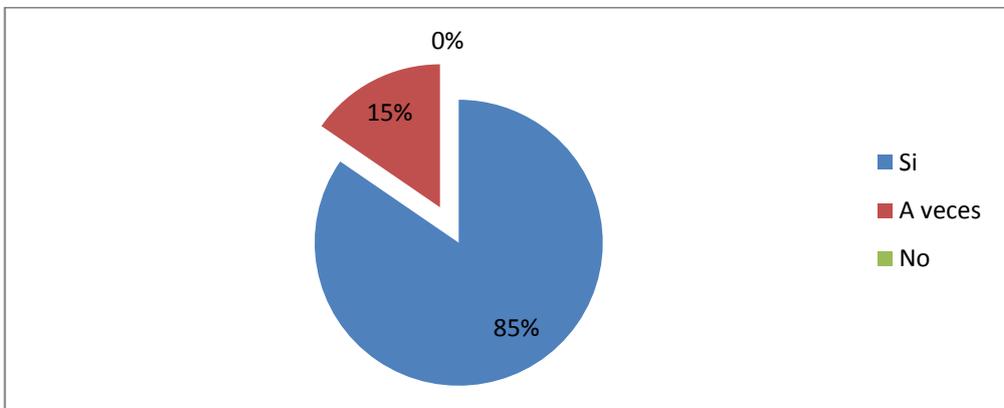
Tabla: N° 4. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	85%
A veces	4	15%
No	0	00%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: N° 3. De las Secretarias



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 85% de los encuestados el manifiestan que sí, se deben mejorar la gestión de la secretaria para fortalecer los procesos administrativos, el 15% de ellos dicen que a veces. Cree que se deben mejorar la gestión de la secretaria para fortalecer los procesos administrativos en la institución.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados sostienen que si se debe mejorar la gestión de la secretaria para fortalecer los procesos administrativos.

10. ¿Le gustaría asistir a seminarios de capacitación para mejorar la gestión de la secretaria?

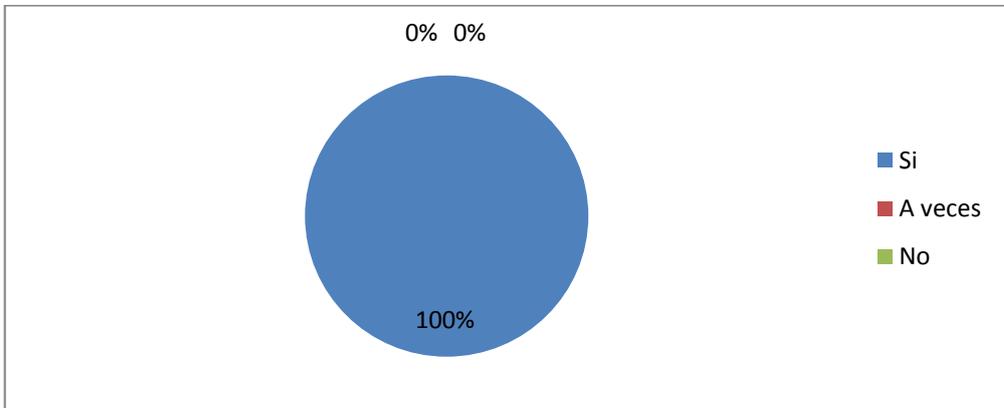
Tabla: N° 5. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	100%
A veces	0	00%
No	0	00%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: N° 4. De las Secretarias



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 100% de los encuestados el manifiestan que sí. Le gustaría asistir a seminarios de capacitación sobre la gestión que debe realizar una secretaria para facilitar la ejecución de los procesos administrativos y el servicio a los usuarios.

Interpretación:

Por lo que tenemos se puede decir que todos los encuestados les gustaría asistir a capacitaciones permanentemente para fortalecer los procesos administrativos y la atención a los usuarios.

ENCUESTA A LOS JEFES

3. ¿Cumplen oportunamente las actividades que les encomiendan en la institución?

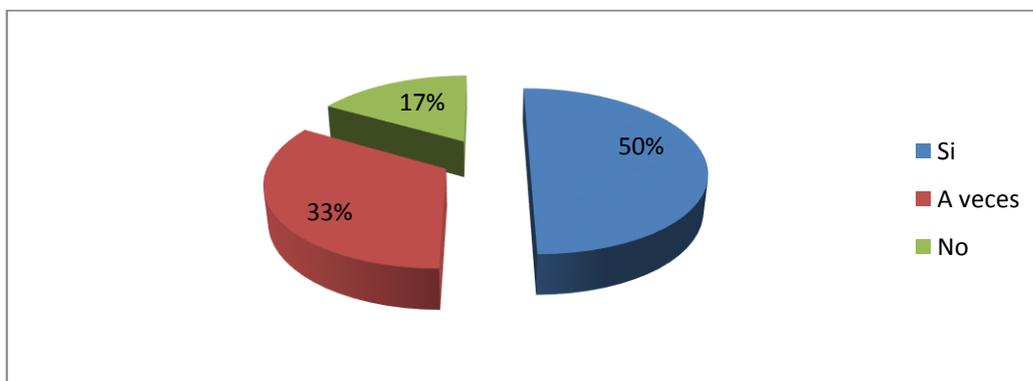
Tabla: N° 5. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	3	50%
A veces	2	33%
Nunca	1	1700%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: N° 4. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 50% de la población encuestada dicen que sí, cumplen oportunamente las actividades que les encomiendan en la institución. El 33% de los encuestados indican que a veces cumplen responsabilidades encomendada.

Interpretación:

Por lo establecido de los resultados podemos decir que solo un 50% de los jefes dicen que sí. Cumplen oportunamente las actividades que les encomiendan en la institución.

4. ¿La gestión que ellas realiza facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece?

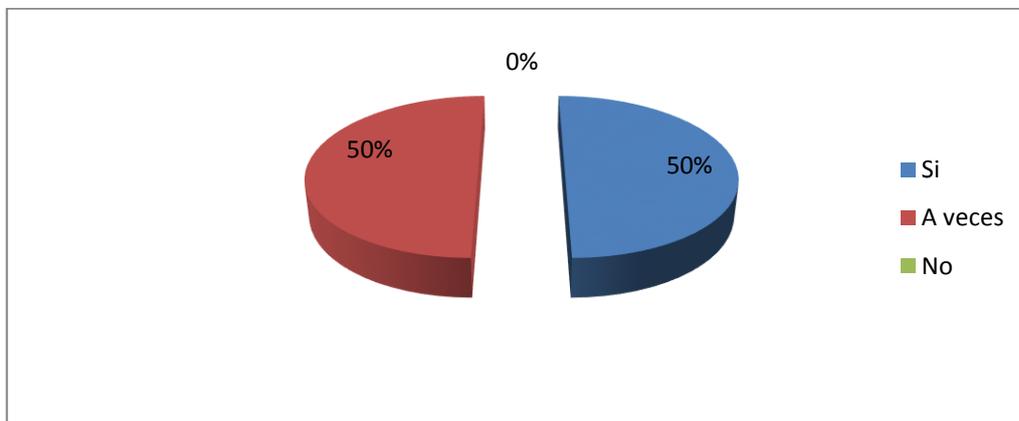
Tabla: N° 6. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	3	50%
A veces	3	50%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: N° 5. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 50% de la población encuestada dicen que la gestión que ellas realiza si facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece. El 50% de los encuestados indican que a veces la gestión que realizan facilitan las actividades.

Interpretación:

Por lo tenemos podemos decir que 50% de ellos dicen que la gestión que ellas realiza facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece.

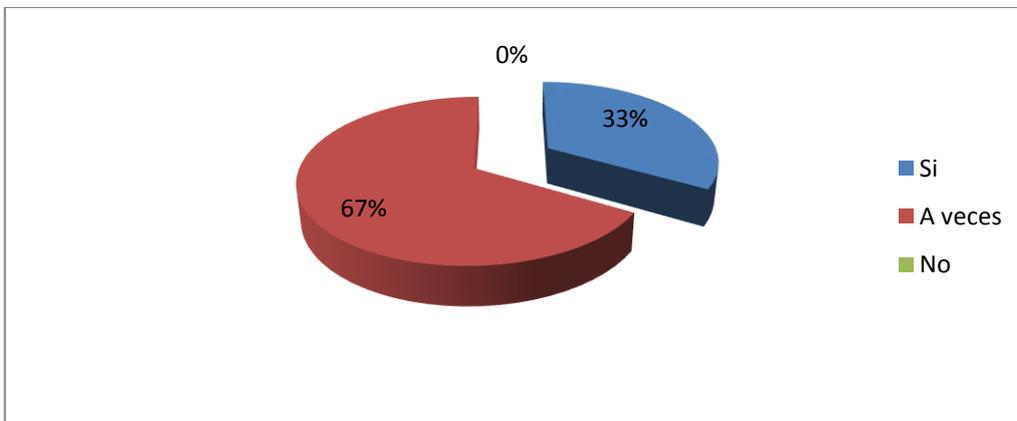
5. ¿Considera usted que la gestión que realizan las secretarías facilitan los procesos administrativos de la institución?

Tabla: N° 7. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	33%
A veces	4	67%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.
 Autora: Ana Moran

Gráfico: N° 6. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 33% de la población encuestada dicen que sí. Consideran que la gestión que realizan las secretarías facilitan los procesos administrativos de la institución. El 67% de los encuestados indican que a veces la la gestión de las secretarías facilitan los procesos administrativos.

Interpretación:

Por lo establecido de los resultados podemos decir que la mayoría de los jefes dicen que a veces, considera usted que la gestión que realizan las secretarías facilitan los procesos administrativos de la institución.

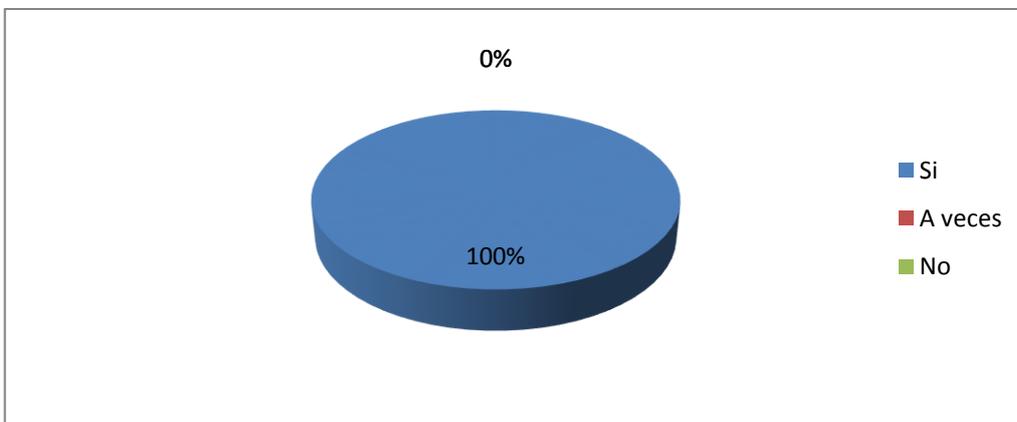
6. ¿Considera usted que se deben mejorar la gestión que realizan las secretaria para fortalecer los procesos administrativos?

Tabla: N° 8. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	100%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.
 Autora: Ana Moran

Gráfico: N° 7. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, el 100% de la población encuestada dicen que sí, consideran que se deben mejorar la gestión que realizan las secretaria para fortalecer los procesos administrativos del M. I. E. S

Interpretación:

Por lo tenemos podemos indicar que todos los encuestados dicen que Considera usted que se deben mejorar la gestión que realizan las secretaria para fortalecer los procesos administrativos.

ENCUESTA A LOS USUARIOS

1. ¿Conoce usted cuales son las gestiones que una secretaria debe realizar en la institución?

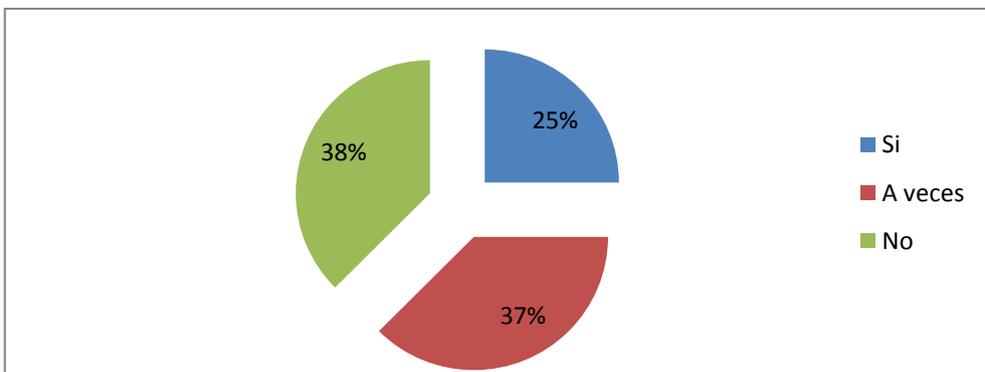
Tabla: N° 9. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	25%
A veces	15	37%
No	15	38%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: N° 8. De Usuarios



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los usuarios se puede decir que el 25% de la población indican que sí, conoce cuales son las gestiones que una secretaria debe realizar en la institución. El 37, de ellos dicen que a veces conocen cuales son las gestiones de una secretaria, el 38% manifiestan que no conocen cuales son las gestiones de una secretaria.

Interpretación:

Se puede indicar por los resultados obtenidos, la mayoría de ellos no conocen cuáles son las gestiones debe realizar una secretaria en el M. I. E. S.

3. ¿Cumplen oportunamente el requerimiento que usted les solicita la institución?

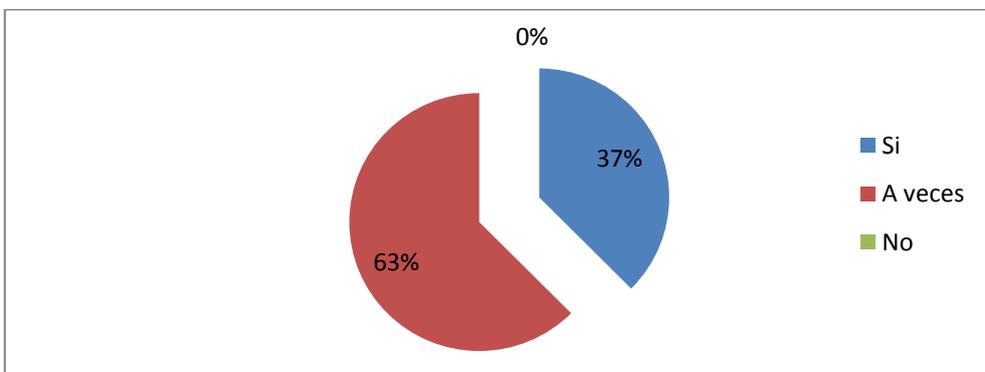
Tabla: N° 10. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	37%
A veces	25	63%
No	0	00%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: N° 9. De Usuarios



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los usuarios se puede decir que el 37% de la población indican que sí, cumplen oportunamente las actividades que ellos les solicitan en la institución. El 63%, de ellos dicen que a veces, cumplen oportunamente las actividades que usted les solicita la institución

Interpretación:

Por lo que tenemos podemos indicar que la mayoría de los usuarios dicen que la gestión que realizan las secretarias a veces cumplen con las tareas en comendadas.

6. ¿La gestión que realiza las secretarias ayuda a satisfacer a los usuarios?

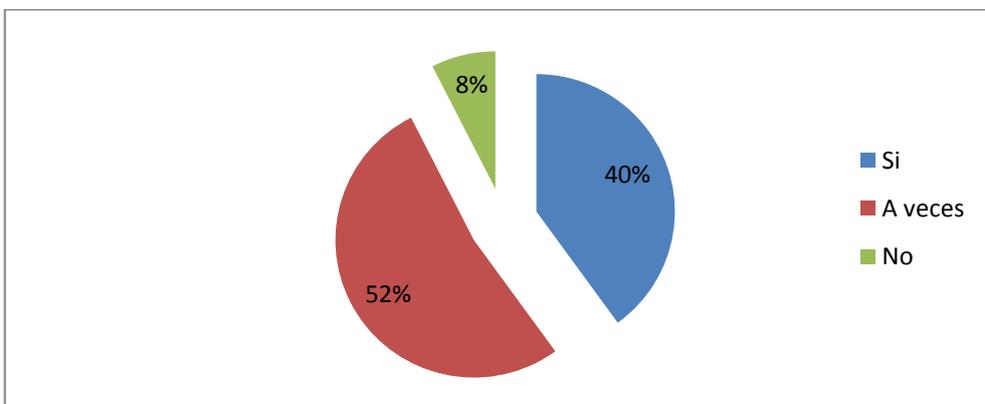
Tabla: N° 11. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	40%
A veces	21	52%
No	3	8%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: N° 10. De Usuarios



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los usuarios se puede decir que el 40% de la población indican que, la gestión que realiza las secretarias si ayuda a satisfacer a los usuarios. El 52, de ellos dicen que a veces la gestión de las secretarias ayudan a satisfacer a los usuarios, el 8% de ellos indican que la gestión de las secretarias no satisfacen a los usuarios.

Interpretación:

Por lo que tenemos podemos decir que la mayoría de los encuestados indican que a veces. La gestión que realiza las secretarias ayuda a satisfacer a los usuarios.

8. ¿Considera usted que se deben mejorar la gestión que realizan las secretaria para mejorar la atención a los usuarios?

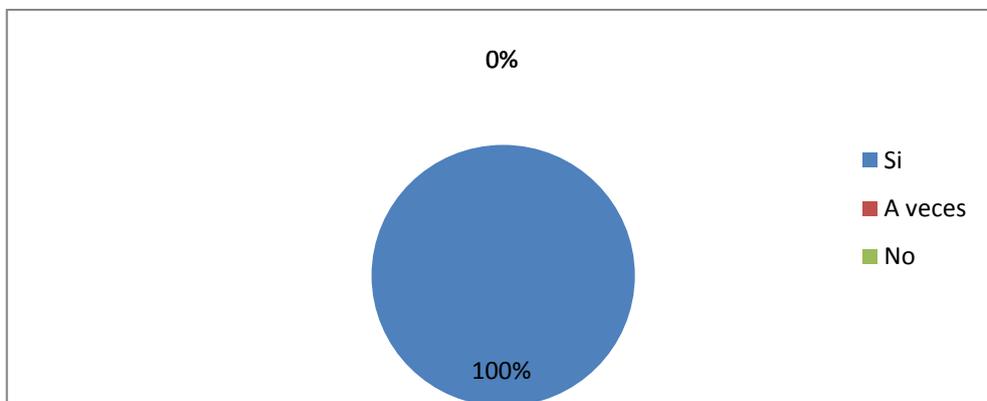
Tabla: N° 12. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	100%
A veces	0	00%
No	0	00%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: N° 11. De Usuarios



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los usuarios se puede decir que el 100% de la población indican que sí, considera que se deben mejorar la gestión que realizan las secretarias para mejorar la atención a los usuarios.

Interpretación:

Por lo que tenemos podemos decir que todos los encuestados indican que, considera que si se debe mejorar la gestión que realizan las secretaria para mejorar la atención a los usuarios.

3.2. COCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.2.1. Específica

1. En los resultados de la investigación se puede indicar que las secretarias desconocen cuáles son sus gestiones, ni realizan las actividades específicas que una asistente debe realizar.
2. De acuerdo a los resultados de la encuesta indican que las secretarias no cumplen adecuadamente las actividades que se les encomiendan, lo que dificulta los procesos administrativos.
3. De los resultados de la encuesta se puede indicar que la gestión que realizan las secretarias no ayudan en las gestiones administrativas. Por lo que no se ejecutan los procesos administrativos de la institución.
4. De los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que si les gustaría que mejore las gestiones que deben realizar las secretarias, los personales administrativos no asisten a seminarios de capacitación.

3.2.2. General

1. Se llega a la conclusión que las secretarias no conocen cuáles son sus gestiones, ni tampoco cumple con las actividades que se les encomiendan, por los que tampoco se logra ejecutar los procesos administrativos, las secretarias no asisten a seminarios de capacitación, lo que dificulta la ejecución de los procesos administrativos.

3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.3.1. Específicas

1. Se recomienda que las secretarias deben conocer cuáles son las gestiones de las secretarias que deben realizar.
2. Todo funcionario debe cumplir con las actividades que se les encomienda para que faciliten los procesos administrativos.
3. Las actividades que realicen las secretarias deben ayudar a las gestiones administrativas para fortalecer los procesos.
4. Las secretarias o los funcionarios deben asistir a seminarios permanentemente para facilitar las gestiones administrativas.

3.3.2. General

5. Las secretarias deben conocer cuáles son sus gestiones, para poder cumplir con las actividades laborales, deben asistir, seminarios de capacitaciones permanentemente y así poder lograr que se ejecuten los procesos administrativos, además se debe implementar un por lo que se propone un manual de funciones de la secretarias.

CAPÍTULO IV PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN A LOS RESULTADOS

4.1.1. Alternativas obtenidas

Las secretarias no conocen las gestiones que deben realizar como asistentes administrativos, además no realizan gestiones específicas que una secretaria debe realizar las secretarias no cumplen adecuadamente con sus actividades encomendadas por sus jefes. La gestión de los funcionarios no ayudan con la ejecución de los procesos administrativos, los funcionarios no asisten a capacitaciones, además existe la predisposición de los funcionarios para asistir a capacitarse, por lo que se ha podido conocer que el personal administrativo en el MIESS, presenta grandes dificultades en su desempeño laboral por lo que se propone un manual de gestiones para las secretarias.

4.1.2. Alcance de las alternativas

Esta propuesta tendrá su alcance y beneficiara directa e indirectamente a un gran grupo de personas que podrán ser favorecido a través de esta propuesta con la aplicación de un manual de las gestiones que facilitara las actividades de las secretarias lo que permitirá mejorar el desempeño de los funcionarios, esto permitirá alcanzar el nivel esperado del desempeño de los funcionarios así como lograr la satisfacción de los usuarios.

Beneficiarios directos:

Las secretarias o funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

Beneficiarios indirectos:

Se beneficiaran a través de la aplicación de este manual de manera indirecta, los usuarios y la institución.

4.1.3. Aspectos básicos de las alternativas

4.1.3.1. Antecedentes

Durante el proceso de esta investigación para elaborar el informe final se logró comprobar que las secretarias o funcionarios no conocen cuáles son sus gestiones, lo que dificulta realizar las actividades que los jefes les encomiendan minimizando el desempeño laboral de los asistentes administrativos, lo que indica que no se logre ejecutar los procesos administrativos dificultando el desarrollo institucional.

Se conoce que a lo largo de todos estos años se ha podido contactar las dificultades que se han mencionado anteriormente, lo que se busca poder solucionar las dificultades que existen en el MIES, que las secretarias no realizan bien su trabajo dificultando la ejecución de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios.

4.1.3.2. Justificación

En esta investigación se detalla que durante el tiempo que se realizó dicho procesos se pudo conocer la problemática que afecta a la institución, la misma que durante muchos años ha venido causando dificultades en cada uno de los departamentos administrativos de dicha empresa, como constancia de del problema que se describe se justificó en el proyecto anteriormente, por lo que se ha buscado alternativas que ayuden a la solución de dicha problemática.

Se considera que con la aplicación de esta propuesta se lograra solucionar dicho problema, a través del manual de gestiones que una secretaria debería realizar en sus actividades diarias, lo que permitirá facilitar el desempeño laboral de las funcionarias/os, una vez que las secretarias conozcan el manual de gestiones podrán tener un amplio conocimiento de cuáles son sus gestiones laborales, esta permitirá que se logren ejecutar los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

4.2. OBJETIVOS

4.2.1. General

Diseñar un manual de gestiones de las secretarias para mejorar el desempeño laboral y facilitar los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

4.2.2. Específicos

Seleccionar las gestiones que las secretarias deberían realizar en sus actividades diarias.

Conocer cuáles son las gestiones que una secretaria debe realizar como actividades diarias.

Comprender la importancia que tienen la gestión de las secretarias en los procesos administrativos.

4.3. Estructura general de la propuesta

4.3.1. Título

Manual de gestiones de las secretarias para facilitar los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

4.3.2. Componente

Bloque uno:

Imagen de las secretarias: la secretaria debe tener su imagen y vestimenta de acorde con su función como asistente administrativa.

La organización:

La secretaria organiza el trabajo de oficina y maneja adecuadamente los recursos utilizados en el desarrollo de sus actividades laborales

Las funciones de organización son las principales responsabilidades de una secretaria. Debe mantener y manejar las tecnologías, fotocopiadoras, impresoras, teléfono, sistemas de videoconferencias, y otro tipo de equipamiento de oficina. El secretario debe realizar el seguimiento de los productos en stock para determinar cuándo se debe administrar nuevo material.



Figura. N° 3.

Fuente: https://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/gestion_empresarial.html

La gestión de la asistente. Esta función puede involucrar adquirir información de vendedores o clientes, así como negociar con ellos los precios u otros términos. Puede ayudar a crear presentaciones e informes para conferencias y meetings. El nivel de implicación en la gestión del proyecto depende de su experiencia particular, así como de cuánta ayuda necesita el administrador.

Funciones de una secretaria ejecutiva de presidencia

Según Shanea Patterson 2017

Las secretarías ejecutivas de presidencia son responsables de proporcionar un alto nivel de apoyo administrativo a sus jefes ayudando con las tareas administrativas, la organización de teleconferencias, la programación de reuniones y la preparación de la correspondencia de la empresa. Así mismo, deben ayudar a los visitantes de la oficina, darles indicaciones y ayudarlos a cumplir con sus citas programadas.



Figura. N° 4.

Fuente: https://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/gestion_empresarial.html

Funciones principales

Las principales funciones requeridas de una secretaria ejecutiva de presidencia incluyen: distribuir el correo y los faxes entrantes, recibir a los visitantes y decidir si se les debe dar admisión, asistir a reuniones y levantar el acta; preparar respuestas a las consultas y demás correspondencia, y preparar planes de viaje para los ejecutivos. Las secretarías ejecutivas de presidencia también pueden leer y analizar los memorandos que entran, así como los informes y las presentaciones; dirigir y mantener los horarios de los ejecutivos, los registros de archivos, documentos e informes corporativos.



Figura. N° 5.

Fuente: Jupiterimages/Pixland/Getty Images

Responsabilidades de corto plazo

Las responsabilidades de corto plazo que se requieren de una secretaria ejecutiva de presidencia incluyen: presentar y recuperar documentos, planificar reuniones y conferencias, planificar y organizar las actividades de trabajo y usar técnicas de comunicación oral y escrita. Ellas también son responsables de convocar a las teleconferencias, programar las salas de reuniones, recopilar datos numéricos, y elegir el programa informático para las tareas de oficina.

Una secretaria ejecutiva de presidencia debe ser capaz de responder a las preguntas y consultas del público en general; asegurarse de que las normas, regulaciones y políticas son entendidas por todos los empleados y supervisar la dirección de las políticas del programa o de la organización. young pretty secretary image by Ales Masner from Fotolia.com .2009

Responsabilidades de largo plazo

Las responsabilidades de largo plazo que se requieren de una secretaria ejecutiva de presidencia incluyen: capacitar y supervisar otro personal de oficina, coordinar las actividades de la oficina, desarrollar sistemas de gestión de documentos; preparar estados financieros, cartas, memorandos, informes y facturas utilizando procesadores de textos, bases de datos, hojas de cálculo y programas de presentación. Ellas también son responsables de elaborar las políticas y los procedimientos de operación, así como las políticas y procedimientos administrativos para los empleados. (Parras 2018)



Figura: 6
Digital Vision./Digital Vision/Getty Images

Bloque dos:

Conocimientos adicionales

Las habilidades requeridas de una secretaria ejecutiva de presidencia incluyen: habilidades de gestión del tiempo, de comprensión de lectura, de escucha activa y de comprensión de escritura. También deben poseer habilidades de comprensión escrita, habilidades de escritura y de expresión oral. Las secretarías ejecutivas de presidencia deben tener conocimiento de procedimientos administrativos y de oficina, conocimiento de los principios y procesos para proporcionar servicios al cliente y personales; conocimientos de informática y de electrónica, y el conocimiento de los principios y gestión de negocios en relación con la administración y la gestión.

Los puestos de principiantes suelen ser fácilmente abiertos a las graduadas de la secundaria. Sin embargo, para los cargos ejecutivos, las solicitantes deben tener excelentes habilidades de mecanografía y muy probablemente experiencia previa como secretaria o en un puesto relacionado. Las secretarias tienen que ser buenas en gramática, en puntuación, en ortografía y en comunicación oral. (Parras 2018)

Prepara el calendario:

La asistente administrativa prepara el calendario de trabajo, organiza la agenda en coordinación con el jefe. Concertando y coordinando citas y reuniones dentro y fuera de la empresa o institución.

Organización de reuniones:

1. Coordinar y establecer el día, hora y lugar de la reunión
2. Citar al personal designado con la respectiva anticipación a través de una convocatoria que se redacta con el mismo formato del memorándum.
3. Se prepara los materiales necesario de acuerdo al tipo de reunión
4. Coordinar con anticipación disponibilidad del local
5. Ubicar en su respectivo lugar los materiales y documentos necesarios

Clasifica:

Se encarga de clasificar la información o documentación por fecha

Ordena:

Se encarga de ordenar la documentación o información de acuerdo a la importancia de la información.

Codifica y archiva:

La secretaria se encarga de codificar y archivar los documentos existentes o a producir en la empresa.

Digita:

La asistente digita en computador toda clase de documentos comerciales, legales y financieros, los presenta en opima condición. De manera general un administrativo financiero requiere que un asistente cuente con la experiencia de las herramientas tecnológicas modernas.

1. Utiliza las aplicaciones informáticas para preparar las aplicaciones.
2. Elabora documentos en Word.
3. Elabora base de datos y otros documentos relacionados con la empresa.
4. Dominio de las aplicaciones Microsoft para preparar hoja de cálculo.

Edita:

Maneja los editores de textos edita documentos tipados y de páginas web.

Redacta:**Actividades del oficio**

Redacta reportes y documentos en base a una idea planteada por su superior.

1. Seguir la secuencia numérica
2. Tomar notas
3. Transcribe y redacta con claridad y sencillez
4. Entrega el documento listo para su respectiva firma
5. Una vez aprobado y firmado se debe sellar el documento, llenar el sobre con los datos del destinatario.
6. Enviar el documento
7. Una vez tramitado, archivar la copia con firma y sello de recibido en la carpeta de oficios enviados.

El memorándum:

1. Tomar nota elaborando un documento
2. Transcribir y redactar con claridad
3. Determinar el asunto principal

4. Ubicar el nombre de los funcionarios con sus respectivos cargos
5. Entregar el documento listo al inmediato superior para su respectiva aprobación y firma
6. Llenar los datos del destinatario en el formato establecido para su entrega firma y recepción
7. Registrar en el libro de memorándum
8. Archivar en la carpeta de acuerdo al nombre del funcionario adecuadamente a quien se lo dirigió.

Actas:

1. Tomar nota textual de los asuntos que así lo ameriten y las ideas principales, así como las resoluciones respectivas de cada uno de los puntos tratados en la reunión
2. Redactar el acta definitiva, organizando todos los apuntes tomados en la reunión
3. Elaborar las resoluciones tomadas en la reunión, las mismas que de acuerdo al procedimiento de redacción de memorándums, serán puestas en conocimiento del personal señalado en el acta

Bloque tres:

Realiza:

Realiza correcciones gramaticales y ortográficas de la documentación.

Es responsable de que los documentos sean exactos, ya que requiere de habilidades específicas en el deletreado y en la gramática.

Elabora:

Elabora y traduce documentos en idioma extranjero.

Realiza:

Realiza informes contables y económico de la

Atención telefónica:

Atiende y distribuye llamadas telefónicas.

1. Contestar las llamadas antes del tercer repique del teléfono
2. Saludar, identificándose correctamente el nombre de la institución
3. Utilizar una frase de cortesía, identificarse
4. Escuchar atentamente
5. Suministrar la información solicitada
6. Informar a quien llama, el nombre de la persona o dependencia donde valla a transferir la llamada
7. Colgar con suavidad
8. Evitar las llamadas personales innecesarias
9. Procurar mantener enterado del lugar donde se encuentra el jefe

Manejo de equipo de oficina:

1. Seguir de manera adecuada el manual de instrucciones de cada uno de los equipos que se poseen en la oficina y evitar daños de los mismos.
2. Comunicar oportunamente al técnico en caso de que se presente algún inconveniente en el funcionamiento de los equipos de oficina.

Recepción y distribución:

Lleva acabo la recepción, distribución, reproducción y manipulación de documentación e información vía fax y correo.

Organiza la correspondencia:

Organiza la correspondencia al ser enviada y recibida de acuerdo a las normas establecidas. Del jefe o de la empresa

Almacena:

Almacena recupera e imprime en forma digital y física la documentación e información.

1. Almacena información sistematizada digital y física
3. Recupera información que ella o el jefe extravió
4. Imprime documentos o información de las empresa
5. Las ubica en orden alfabética o numérica

Atención al público:

1. Recibir permanentemente al usuario interno o externo
2. Expresar un cordial saludos a cada uno de ellos
3. Preguntar amablemente el motivo de su visita
4. Proporcionar la información correcta de acuerdo al requerimiento del usuario
5. Atender las consultas que le formulen los/as empleados de su área así como los problemas y dudas que surjan en el trabajo.
6. Indicar criterios para solucionar las dificultades
7. Una vez solucionada las necesidades de los usuarios interno o externo despedirse poniéndose a sus órdenes.

Organizar la agenda:

1. Anotar las actividades o citas a las que el Inmediato superior que va asistir
2. Indicar fecha, hora y lugar exactos
3. Colocar la agenda en lugar visible al Inmediato superior
4. No debe ponerla a la vista del usuario interno o externo

Cómo fomentar el trabajo en equipo en la oficina

El trabajo en equipo:

Tiene numerosas ventajas, tanto para las empresas como para los empleados. Es una forma de trabajar en la que las responsabilidades son compartidas, pero también lo son los logros y las metas alcanzadas. Se potencian los esfuerzos del equipo, aumentando la eficacia y productividad de sus miembros. En consecuencia, disminuyen los tiempos de acción y la eficacia y productividad de los trabajadores. Sin embargo, construir un buen equipo de trabajo no es una tarea sencilla, por ello desde Ofisillas queremos ofreceros una serie de consejos para impulsar el trabajo en equipo y además conseguir un clima laboral en la oficina envidiable. <https://www.ofisillas.es/blog/trabajo-en-equipo-en-oficina>.



Figura. N° 7.

Fuente: https://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/gestion_empresarial.html

Trabajo en equipo: del “yo” al “nosotros”

Es importante inculcar a los empleados de una empresa que dejen de actuar individualmente, para pasar a actuar en grupo. Hay que dejarse de enfocarse en el “yo personal” para ejecutar como el “nosotros colectivo”, buscando una colaboración en común y persiguiendo entre todos las mismas metas.

Confianza: clave del trabajo en equipo

Los directivos o líderes de la empresa tienen que confiar en sus respectivos equipos y hacerles notar que confían en ellos. La confianza es esencial en el trabajo en equipo y es necesario que cada uno de los miembros del equipo perciba que se confía en ellos, que se toman en cuenta sus ideas y sugerencias y que se pueden tomar decisiones en común.

Crear sentido de pertenencia

El sentido de pertenencia es vital en el trabajo en equipo, ya que los seres humanos necesitamos sentirnos parte de algo, en este caso de un proyecto y objetivo en común. No hay empleados más productivos que aquellos que son felices en su puesto de trabajo y se identifican con la visión, misión y valores de su empresa.

Impulsar la comunicación, vital para un buen trabajo en equipo

Como en casi todos los campos de la vida, la comunicación juega un papel importantísimo. Los mejores equipos son aquellos que se comunican, se escuchan y se retroalimentan. Para que todos los engranajes del trabajo en equipo funcionen correctamente, es importante que existan los canales de comunicación adecuados entre los empleados, pero también con los jefes.

Proporcionar el material necesario

Para que un buen equipo funcione, es fundamental que se le proporcione todos los materiales y herramientas necesarias para llevar a cabo sus tareas. Puede ser desde equipos informáticos o cualquier herramienta necesaria. También es importante cuidar las instalaciones donde se ejerce el trabajo, que sean cómodas, amplias y agradables, con salas de reuniones con unas cómodas sillas de oficina en las que poder poner en común las tareas pendientes y establecer los objetivos.

Premiar los logros del trabajo en equipo

Es importante reconocer el trabajo realizado y en consecuencia, se deben celebrar los éxitos grupales y recompensar. Si se alcanzan las metas y cumplen los objetivos, es esencial juntar a todos los implicados y agradecerles su esfuerzo. Es importante destacar el papel que ha jugado cada miembro del equipo para conseguir el objetivo final, trabajos individuales que han logrado un éxito en común. En conclusión, para lograr un buen trabajo en equipo es importante hablar de “nosotros”, fomentar la comunicación y la escucha, confiar en el equipo y crear sentido de pertenencia. ¿A qué esperar para poner estos consejos en práctica? <https://www.ofisillas.es/blog/trabajo-en-equipo-en-oficina>.

1. Fija metas para el equipo

Cada integrante del equipo debe comprender los objetivos que quieren alcanzar a corto y largo plazo.

Recuerda cumplir siempre con las fechas de entrega.

2. El líder debe explicar qué resultados quiere

Planificar qué se espera de cada uno de los miembros del equipo, además de facilitar la comprensión de los resultados deseados, ayudará a que todos conozcan cuáles son las metas perseguidas con el proyecto.

3. Resalta las fortalezas de cada miembro

- Si buscas elevar el nivel de participación en tu equipo, enfócate en las fortalezas de tus colaboradores, en lugar de concentrarte en sus debilidades.
- Una cultura basada en fortalezas hace que los trabajadores aprendan sus funciones más rápido, produzcan más y mejor, se queden más tiempo en las empresas y se involucren.

4. Facilita el diálogo

Recuerda que si quieres lograr consenso en torno a una idea tienes que facilitar la conversación entre los integrantes de tu equipo.

Procura que todos compartan sus ideas libre y honestamente.

5. Delega cuando sea necesario

Si estás a cargo de un grupo de trabajo te en cuenta que delegar determinadas tareas te permitirá ahorrar tiempo y energía, para manejar mejor al equipo y monitorizar su trabajo regularmente.

6. Otorga las herramientas necesarias

Si quieres que las metas se cumplan, tienes que darle al personal todo el material que necesite para cumplir sus tareas con eficacia y eficiencia.

4.4. Resultados esperados de las alternativas

- Que todas las funcionarias logran sensibilizarse de la importancia que tiene conocer el manual de gestiones.
- Logra que todas las secretarias conozcan cual es el manual de funciones de una asistente administrativa.

- Logra que las secretarias realicen las actividades que les corresponden como asistentes

- Que las secretarias realicen sus gestiones correctamente y evitar los errores laborales.

- Lograr que la gestión de las secretarias faciliten los procesos administrativos de la institución.

- Verificar que los funcionarios se aprendan el manual de funciones de la secretaria.

- Hacer seguimiento y control a los funcionarios sobre el manual de gestión cada seis meses.

BIBLIOGRAFÍA

- Annet Nixzeliz Fernández Rodríguez, María Magdalena Serrata Hidalgo, Mercedes Espinal Rodríguez, Andreina García Muñoz. «Importancia De Talento Secretarial Para La Administracion .» Republica Dominicana, 2008.
- Bittan_Moisés. «Procesos Administrativos Y Gerencia .» 15 De Agosto De 2013.
[Http://Www.ElMundo.Com.Ve/Firmas/Moises-Bittan/Procesos-Administrativos-Y-Gerencia.AspX](http://Www.ElMundo.Com.Ve/Firmas/Moises-Bittan/Procesos-Administrativos-Y-Gerencia.AspX)
- Cardona, Labarga, José María. *Liderazgo personal : ¡Logre resultados y supere la crisis.* 2010.
- Carpenter y Torres, 2010). *descripcion de la necesidad afectiva.* 2010.
- Carreño, Manuel Antonio. *Manual de Buenas Costumbres y Modales.* 1852. 2007.
- Castillo, 2009). *El buen desempeño laboral .* 2009..
- hiavenato, I. *Introducción a la Teoría General de la Administración.* México: Mc Graw Hill, 2007.
- Chivaneto, I. *Administración de recursos humanos. Quinta Edición .* Santa Fé de Bogota: McGraw-Hill., 2000.
- Chivenato, 2000). *conceptualizacion del desempeño laboral y su influencia .* 2000.
- Christine, J. J. S. *Niños que construyen su poder de leer y escribir.* Venezuela: Manantial. , (2009).
- ristina, Gillandes. *Aprendizaje de la lectura y escritura en los años preescolares, manual del docente.* México.: Trillas, (2007).
- Crosby, 2010). *Que es la calidad de servicios a nivel general.* 2010.
- Dandira, 2012). *Referencia acerca de la crisis que vive la planificacion estrategica en la*

actualidad. 2012.

Darder, Bach & Darder y Vizquerra. (2000, 2005).

Darias Concepción, J. L. «Algunas consideraciones sobre la concepción del método fónico-analítico-sintético para el proceso de la Lecto - escritura en la educación básica.» México, (2006).

Christine, J. J.-S. *Niños/as que construyen su poder de leer y escribir*. Caracas: Manantial, 2009.

Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2008. Actualizado: 2012. Definición. De: Concepto de gestión (<https://definicion.de/gestion/>)

M, del C. Martínez Guillen. Gestión del cambio. Díaz de santos. 2012

alumna, Del diario de bitácora de una. 2007.

Alvarez, 2012). *elementos de la calidad de servicio*. 2012.

AMIA. «Qué programas hay que saber manejar en la PC.» 12 de Marzo de 2013.

Angulo Parra, Yolanda. *ÉTICA Y VALORES I*. Av. Universidad 767 03100 México, D.F.: Santillana,

S.A. de C.V., 2008.

Angulo, 2010). *beneficios de la calidad de servicios*. 2010.

Chiavenato, I. *Introducción A La Teoría General De La Administración*. México: Mc Graw Hill, 2007.

Gardey, Julián Pérez Porto y Ana. Administración. 2012. <https://definicion.de/administracion/>

Espinal_Sante.Jose. «Características Del Procedimiento Administrativo General.» 06 De Mayo De 2016. <Http://Rc-Consulting.Org/Blog/2016/05/El-Procedimiento->

Administrativo-Y-Sus-Caracteristicas/.

Experto_Gestiopolis.Com. «¿Qué Es Proceso Administrativo?» 08 De 10 De 2015.

[Http://Www.Gestiopolis.Com/Que-Es-Proceso-Administrativo/](http://Www.Gestiopolis.Com/Que-Es-Proceso-Administrativo/).

Heriberto Aranda Gutiérrez, José Luis Solleiro Rebolledo Rosario Castañón Ibarra, David

Henneberry. *Gestion De La Innovacion Tecnologica En El PYMES Agroindustriales* .

Tesis, España Y Portugal: Revista Mexicana , 2008.

Importancia.Org. «Importancia Del Proceso Administrativo.» 2016.

[Http://Www.Importancia.Org/Proceso-Administrativo.Php](http://Www.Importancia.Org/Proceso-Administrativo.Php).

Ana Moliner. 2015. <https://nae.es/ventajas-de-la-gestion-por-procesos/>

Ramirez_Campos.Karen. «Análisis De Procesos Administrativos.» 20 De Mayo De 2014.

[Http://Www.Academia.Edu/6932770/An%C3%A1lisis_De_Procesos_Administrativos](http://Www.Academia.Edu/6932770/An%C3%A1lisis_De_Procesos_Administrativos).

Ramos, Karina. «Influencia De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (Tic's

Como Elemento Estratégico En Los Procesos Administrativos Llevados A Cabo En La

Delegación De Personal De La Universidad De Oriente – Núcleo De Sucre.» TESIS,

2009.

Secretarias, Congrso Internacional De. *Centro De Convenciones*. 21-22-23 De Enero De

2015. [Https://Image.Slidesharecdn.Com/Todosobrelasecretarias-130106143745-](https://Image.Slidesharecdn.Com/Todosobrelasecretarias-130106143745-)

[Phpapp01/95/Todo-Sobre-La-Secretarias-1-638.Jpg?Cb=1357483476](http://Image.Slidesharecdn.Com/Todosobrelasecretarias-130106143745-Phpapp01/95/Todo-Sobre-La-Secretarias-1-638.Jpg?Cb=1357483476) (Último Acceso:

13 De Abril De 2017).

Stoner James Arthur, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert. *Administración*. México:

Prentice Hall, 1996.

Anexos

ENCUESTA A LAS SECRETARIAS

2. ¿La gestiones que usted realiza son de su competencias como secretaria?

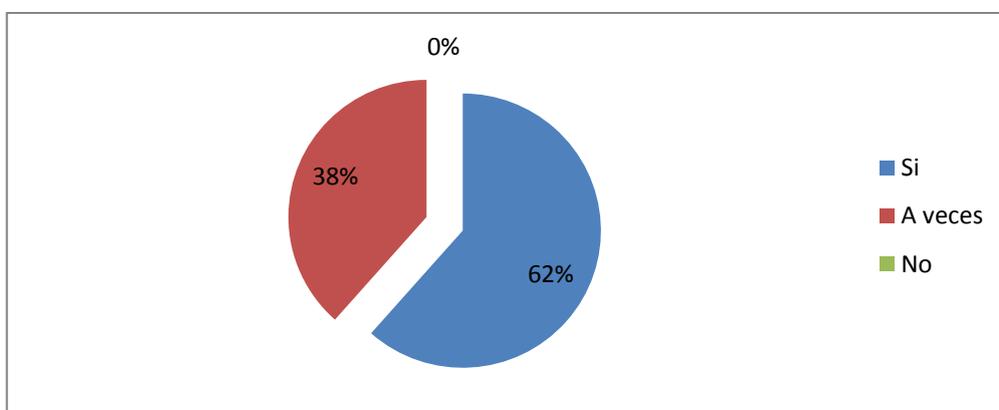
Tabla: # 2. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	62%
A veces	10	38%
No	0	00%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 2. De las Secretarias



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 62% de los encuestados, manifiestan que sí, que las gestiones que realizan son de su competencias como secretaria, el 38% de ellos dicen que a veces las gestiones que realizan son de su competencias como secretarias.

Interpretación:

No todas las secretarias realizan gestiones que tengan que ver específicamente con su perfil de formación o competencias.

3. ¿Cumple oportunamente las actividades que le encomiendan en la institución?

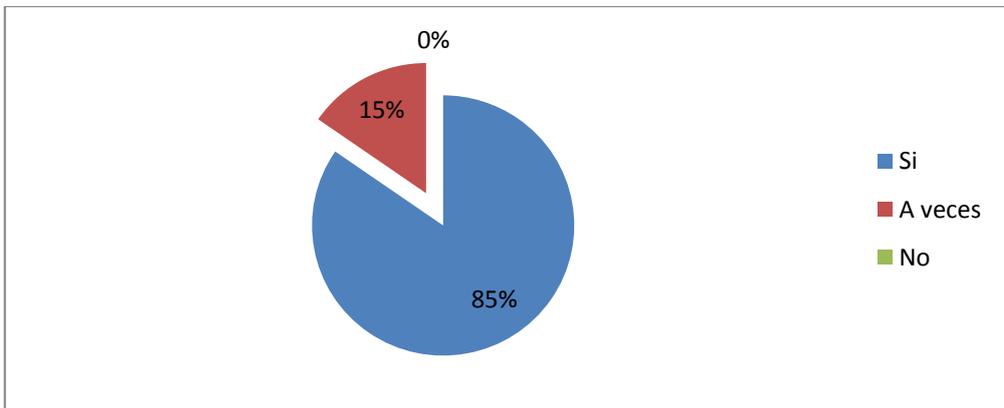
Tabla: # 3. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	85%
A veces	4	15%
No	0	00%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 3. De las Secretarias



Análisis de datos:

De los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 85% de los encuestados manifiestan que sí, cumple oportunamente las actividades que le encomiendan en la institución, el 15% de ellos dicen que a veces logran cumplir oportunamente las actividades que le encomiendan en la institución.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados sostienen que si cumplen con las actividades laborales que les encomiendan los jefes en la institución.

4. ¿La gestión que usted realiza facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece?

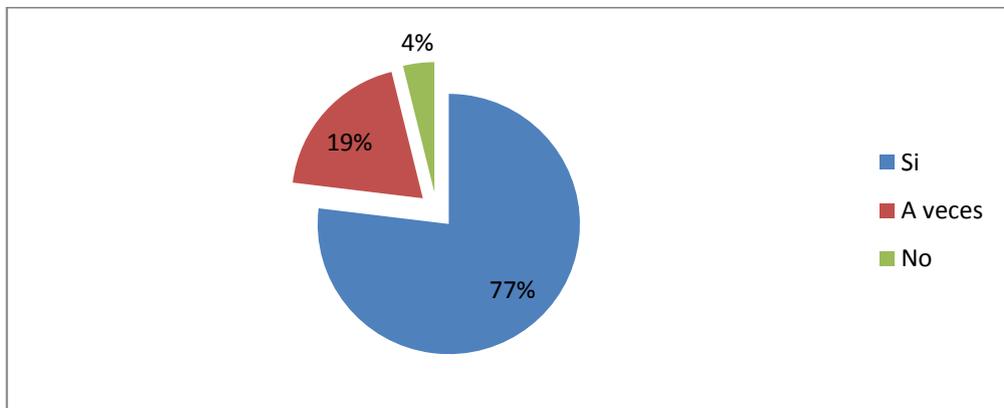
Tabla: # 4. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	77%
A veces	5	19%
No	1	4%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 4. De las Secretarias



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 77% de los encuestados el manifiestan que sí, que la gestión que realiza facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece, el 19% de ellos dicen que a veces, la gestión que realiza facilitan las actividades y servicios que la institución ofrece. Un 4 % de la población indica que las gestiones que realizar no facilitan las actividades laborales.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados sostienen que la gestión que ellos realizan, facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece.

7. ¿Su gestión como secretaria fortalecerán los procesos administrativos de la institución?

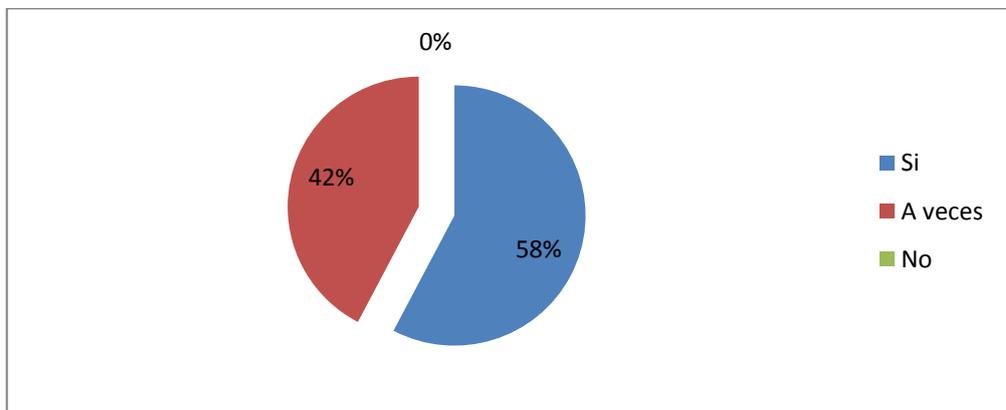
Tabla: # 7. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	58%
A veces	11	42%
No	0	00%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 7. De las Secretarias



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 58% de los encuestados el manifiestan que. Su gestión como secretaria si fortalecen los procesos administrativos de la institución, el 42% de ellos dicen que a veces, su gestión como secretaria fortalecerán los procesos administrativos.

Interpretación:

De los resultados obtenido se puede decir solo un 58% de los encuestados sostienen que su gestión como secretaria fortalece los procesos administrativos de la institución.

9. ¿Asiste usted a seminario sobre las gestiones de una secretaria en una institución o empresa?

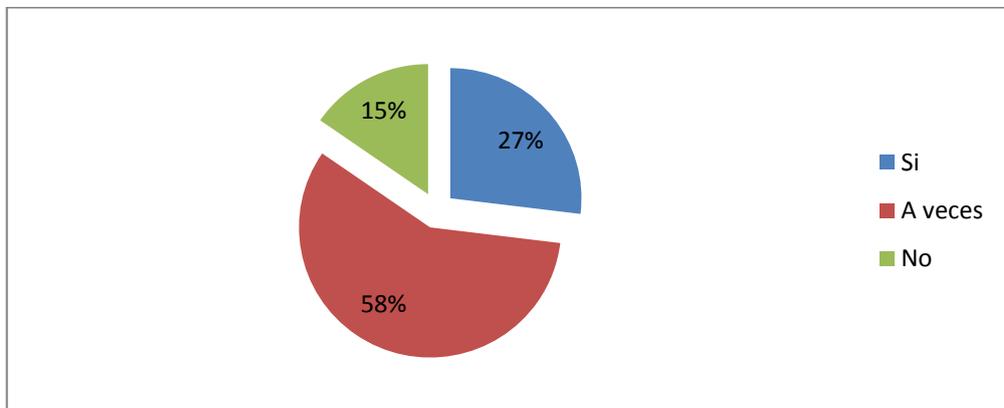
Tabla: # 9 De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	27%
A veces	15	58%
No	4	15%
Total:	26	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 9. De las Secretarias



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta aplicadas a las secretarias, el 27% de los encuestados el manifiestan que sí, Asiste a seminario de capacitación sobre cuáles son las gestiones de una secretarias en la institución, el 58% de ellos dicen que a veces. Asiste a seminario de capacitación. Un 15 % de la población indica que no asisten a seminarios de capacitación de las gestiones que debe hacer una secretaria.

Interpretación:

Podemos decir que la mayoría de los encuestados sostienen que a veces, asisten a seminarios de cuáles son las gestiones de una secretaria en la institución.

ENCUESTA PARA LOS JEFES

5. ¿Conoce usted cuales son las gestiones que una secretaria debe realizar en esta institución?

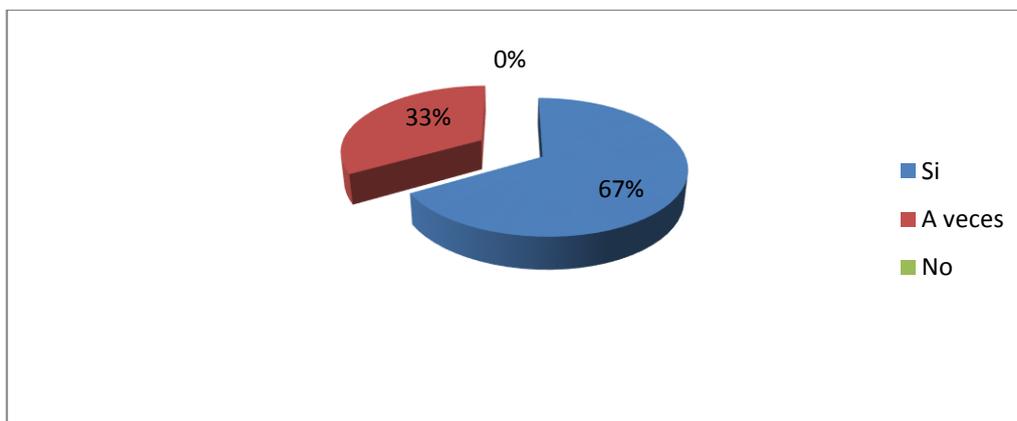
Tabla: # 1. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	4	67%
A veces	2	33%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 1. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 67% de la población encuestada dicen que sí, conoce cuales son las gestiones que una secretaria debe realizar en esta institución. El 33% de los encuestados indican que a veces conocen cuales son las gestiones de una secretaria del M. I. E. S.

Interpretación:

Por lo establecido de los resultados podemos decir que la mayoría de los jefes conocen cuales son las gestiones que una secretaria debe realizar en la institución.

6. ¿Las gestiones que sus secretarias realiza son competencias de una asistente administrativa?

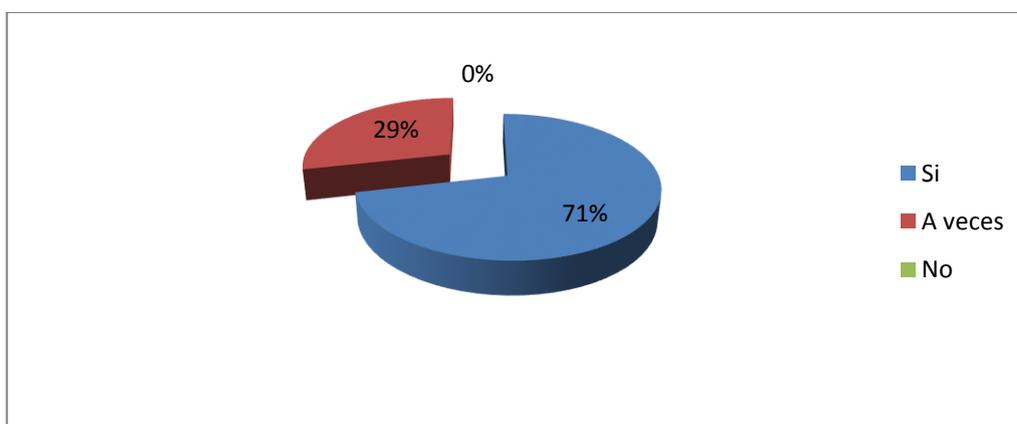
Tabla: # 2. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	4	71%
A veces	2	29%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 2. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 71% de la población encuestada manifiesta que las gestiones que sus secretarias realiza son competencias de una asistente administrativa. El 29% de los encuestados indican que a veces, las gestiones que sus secretarias realiza son de sus competencias.

Interpretación:

Se puede evidenciar que la mayoría de los jefes dicen que las gestiones que realizan las secretarias son de sus competencias.

7. ¿La gestión que realiza las secretarias ayuda en la ejecución de los procesos administrativa?

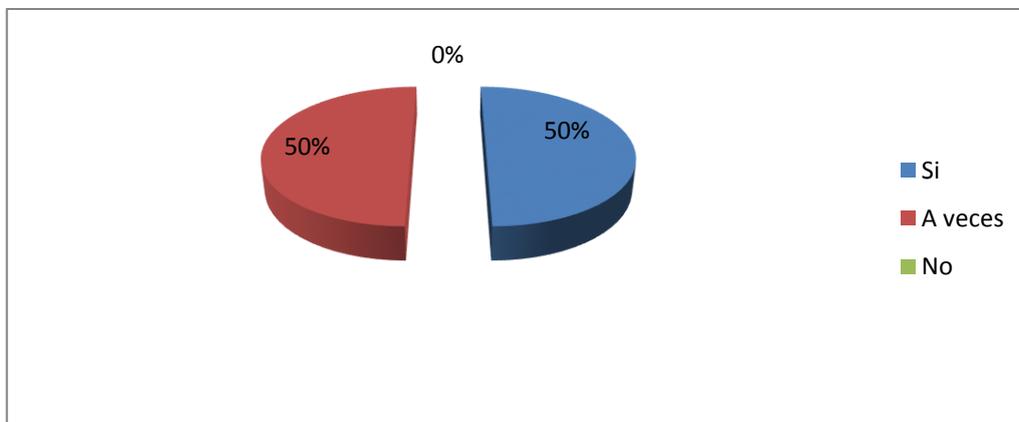
Tabla: # 6. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	3	50%
A veces	3	50%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 6. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 50% de la población encuestada dicen que. La gestión que realiza las secretarias ayuda en la ejecución de los procesos administrativa. El 50% de los encuestados indican que a veces ayuda en la ejecución de los procesos administrativos.

Interpretación:

Por lo establecido de los resultados podemos decir que solo la mitad de ellos consideran La gestión que realiza las secretarias ayuda en la ejecución de los procesos administrativa.

8. ¿Cree usted la gestión de las secretaria fortalecen los procesos administrativos de la institución?

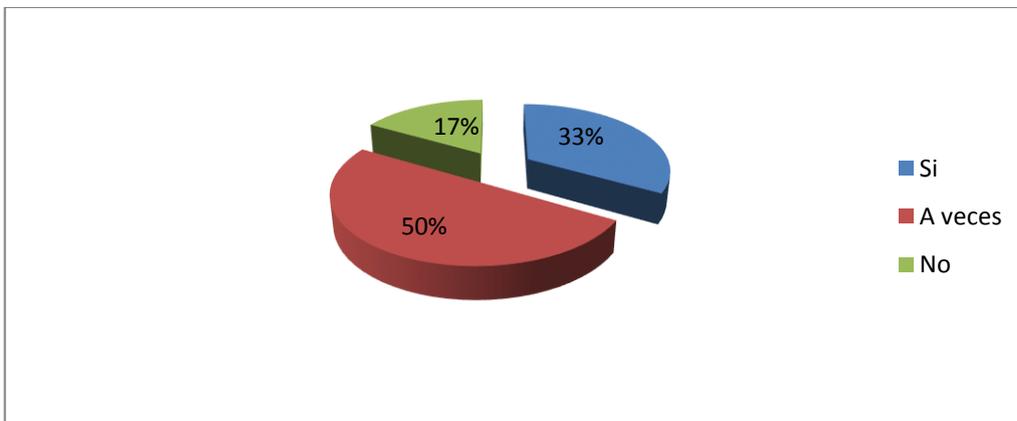
Tabla: # 7. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	33%
A veces	3	50%
Nunca	1	17%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 7. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 33% de la población encuestada dicen que sí, cree gestión de las secretaria fortalecen los procesos administrativos de la institución. El 50% de los encuestados indican que a veces fortalecen los procesos administrativos, el 17% manifiestan que nunca ayudan a fortalecer los procesos administrativos del M. I. E. S.

Interpretación:

Por lo que tenemos podemos decir que la mayoría de ellos indican que creen que la gestión de las secretarías fortalecen los procesos administrativos de la institución.

9. ¿Asisten su personal a seminario de capacitación sobre las gestiones administrativas que deben realizar como secretarias en la institución?

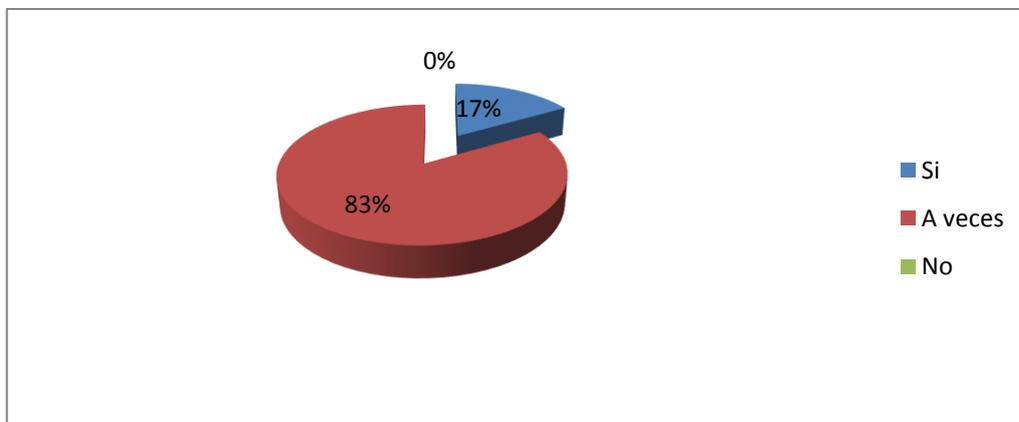
Tabla: # 9. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	17%
A veces	5	83%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 9. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 17% de la población encuestada dicen que el personal si asiste a seminario de capacitación sobre las gestiones administrativas que deben realizar como secretarias en la institución. El 83% de los encuestados indican que a veces asiste el personal a capacitaciones.

Interpretación:

Por lo establecido de los resultados podemos decir que la mayoría de los funcionarios a veces asisten a capacitación.

10. ¿Le gustaría que su personal asistirá a seminarios de capacitación, cómo deben realizar las gestiones administrativas?

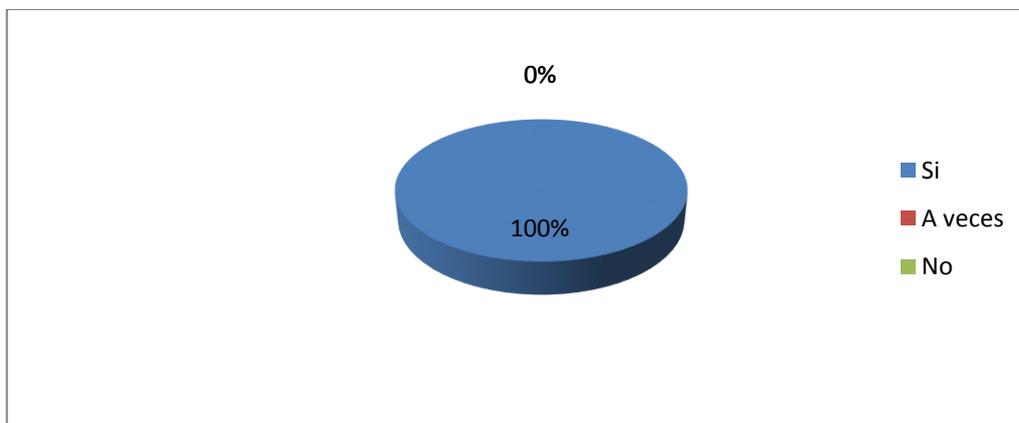
Tabla: # 10. De los Jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	100%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Unidad de investigación: M. I. E. S.

Autora: Ana Moran

Gráfico: # 10. De los Jefes



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los jefes, un 100% de la población encuestada dicen que sí, les gustaría que su personal asistirá permanentemente a seminarios de capacitación sobre cómo deben realizar las gestiones administrativas en el M. I. E. S.

Interpretación:

Por lo establecido de los resultados podemos decir que 100% de la población. Les gustaría que su personal asistirá frecuentemente a seminarios de capacitación sobre cómo deben realizar las gestiones administrativas.

ENCUESTA A LOS USUARIOS

2. ¿Las gestiones que las secretarias realizan facilitan su atención como usuarios?

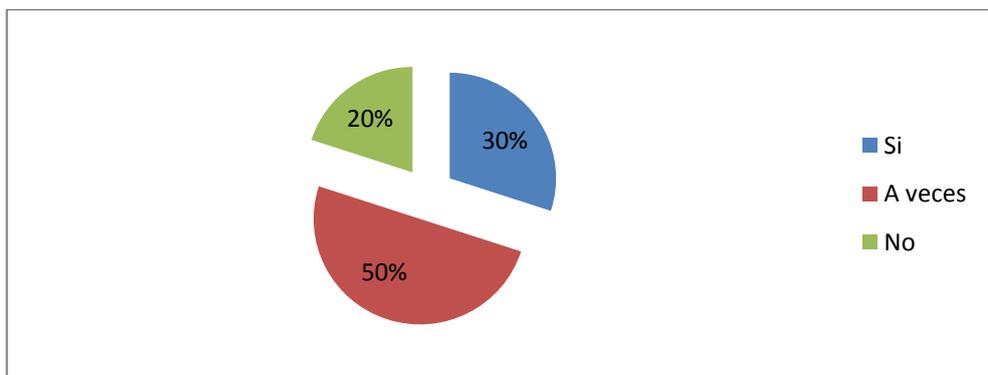
Tabla: # 2. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	30%
A veces	20	50%
No	8	20%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: # 2. De Usuarios



Análisis de datos:

De los resultados de la encuesta a los usuarios el 30% de la población indican que la gestiones que las secretarias realizan si facilitan a atención los usuarios. El 50%, de ellos dicen que a veces la gestión de las secretarias ayudan en la atención de los usuarios, el, 20% manifiestan que la gestión de las secretaria no ayudan.

Interpretación:

Se puede indicar por los resultados obtenidos, la mayoría de ellos dicen que a veces la gestión de la secretaria ayuda en la atención del M. I. E. S.

3. ¿La gestión que secretarías realizan facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece?

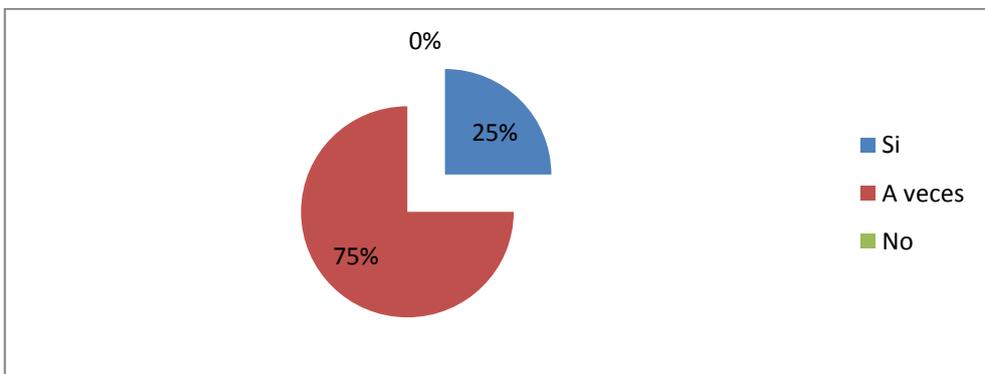
Tabla: # 4. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	25%
A veces	30	75%
No	0	00%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: # 4. De Usuarios



Análisis de datos:

De la encuesta a los usuarios el 25% de la población indican que. La gestión que secretarías realizan si, facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece. El 75%, de ellos dicen que a veces La gestión que secretarías realizan facilitan las actividades y los servicios que la institución ofrece.

Interpretación:

Se puede indicar que la mayoría de ellos dicen que a veces la gestión que secretarías realizan facilitan las actividades y los servicios que el M. I. E. S. ofrece.

4. ¿Considera usted que la gestión que realizan las secretarías facilitan los procesos administrativos de la institución?

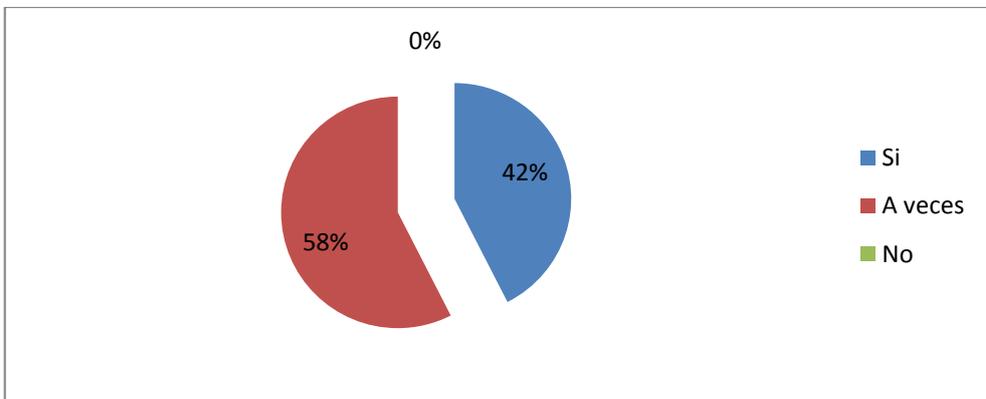
Tabla: # 5. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	42%
A veces	23	58%
No	0	00%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: # 5. De Usuarios



Análisis de datos:

De los resultados de la encuesta a los usuarios se puede decir que el 42% de la población indican que, si consideran que la gestión que realizan las secretarías facilitan los procesos administrativos de la institución. El 58%, de ellos dicen que a veces consideran que la gestión de las secretarías facilitan los procesos administrativos.

Interpretación:

De los resultados del análisis que la mayoría de los encuestados indican que a veces Considera usted que la gestión que realizan las secretarías facilitan los procesos administrativos de la institución.

5. ¿Cree usted la gestión de las secretaria fortalecen los procesos administrativos de la institución?

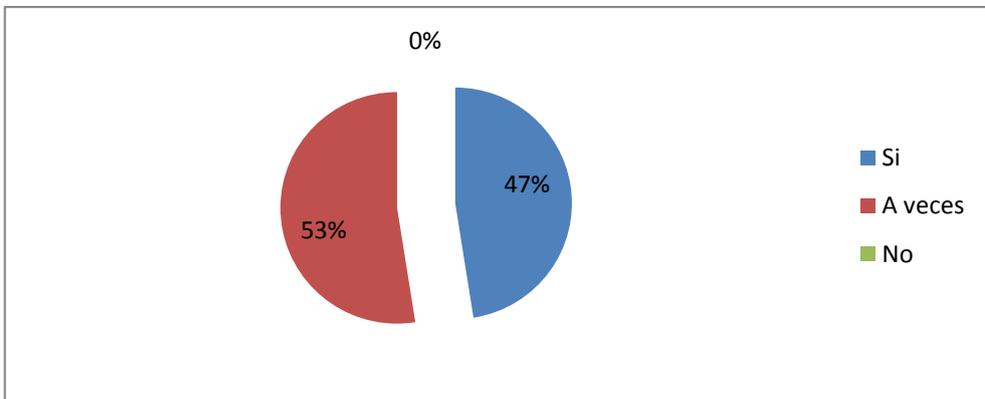
Tabla: # 7. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	47%
A veces	21	53%
No	0	00%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: # 7. De Usuarios



Análisis de datos:

Los resultados de la encuesta a los usuarios se puede decir que el 47% de la población indican que, la gestión de las secretarías si fortalecen los procesos administrativos de la institución, 53% de ellos dicen que a veces consideran que la gestión de las secretarías fortalecen los procesos administrativos.

Interpretación:

De los resultados de del análisis podemos indicar que la mayoría de los encuestados indican que a veces la gestión de las secretarías fortalecen los procesos administrativos de la institución.

6. ¿Cree usted que las secretarias asisten a seminarios de capacitación sobre las gestiones administrativas y mejorar el servicio a los usuarios?

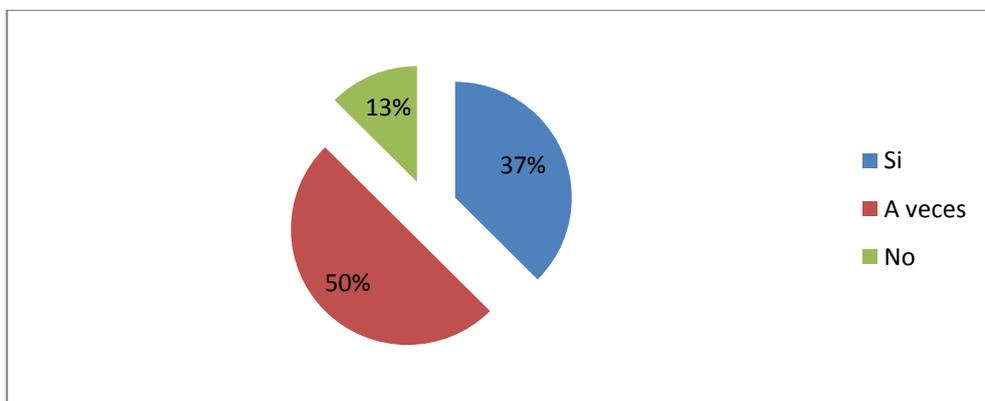
Tabla: # 9. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	37%
A veces	20	50%
No	5	13%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: # 9. De Usuarios



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los usuarios el 37% de la población indican que, si creen que las secretarias asisten a seminarios de capacitación sobre las gestiones administrativas y mejorar el servicio a los usuarios. El 50, de ellos dicen que a veces, las secretarias asisten a seminarios de capacitación sobre las gestiones administrativas y mejorar el servicio a los usuarios. El 13% de ellos no creen que las secretarias asistan a seminarios.

Interpretación:

De los resultados obtenidos del análisis la mayoría de los encuestados indican que a veces. Ellos creen que las secretarias asisten a seminarios de capacitación sobre las gestiones administrativas y mejorar el servicio a los usuarios.

7. ¿Le gustaría que las secretarias asistieran a seminarios de capacitación sobre cómo deben atender a los usuarios?

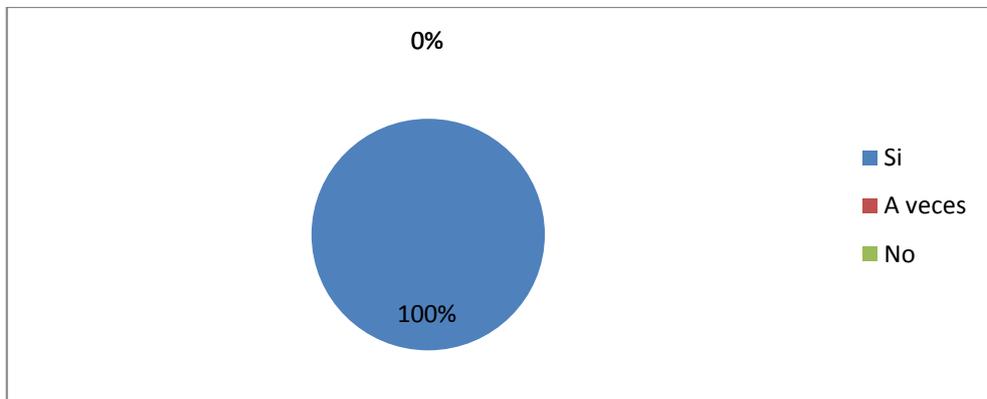
Tabla: # 10. De Usuarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	100%
A veces	0	00%
No	0	00%
Total:	40	100%

Unidad de investigación: el M. I. E. S

Autora: Ana Morán

Gráfico: # 10. De Usuarios



Análisis de datos:

La encuesta aplicada a los usuarios el 100% de la población indican que, si. Le gustaría que las secretarias asistieran a seminarios de capacitación sobre cómo deben atender a los usuarios.

Interpretación:

De los resultados obtenidos en el análisis todos los encuestados indican que a veces. Consideran que la gestión que realizan las secretarias facilitan los procesos administrativos de la institución.



Imagen de la institución del Ministerio de Inclusión Económico y Social del Cantón Babahoyo



Realizando encuesta al Jefe Departamental de la niñez y adolescencia Lcdo. Ángel Basurto



Realizando encuesta a los funcionarios técnicos del Ministerio de Inclusión Económico y Social del Cantón Babahoyo



Realizando encuesta a la usuarios del Ministerio de Inclusión Económico y Social del Cantón Babahoyo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



ACTIVIDADES DEL INFORME FINAL

Babahoyo, 25 de septiembre del 2018

Sr.
Lcdo. Iván Montalvo Villalva, Msc
 Decano Facultad De Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación
 Sra.
Ing. Grace Contreras Cruz Msc.
 Coordinadora de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe
 Presente.-

De mis consideraciones:

En mi calidad de director del Informe final del Proyecto de Investigación, designado por el consejo directivo con oficio FAC-SG-OFICIO N°016-2017, con fecha 13 de septiembre de 2017, de la Srta. **Ana Karen Moran Bajaña** cuyo título es:

Gestión de las secretarías y su incidencia en los procesos administrativos del ministerio de inclusión económica y social del Cantón Babahoyo Provincia de Los ríos.

Hago llegar a usted el informe de actividades tutoriales cumplidas con la estudiante una vez concluido el informe final del Proyecto de Investigación.

DATOS DEL ESTUDIANTE	
Nombre	Ana Karen Moran Bajaña
Numero de Cedula	1207380146
Teléfono	
Correo Electrónico	Anakaren.moran@hotmail.com
Dirección domiciliaria	Vinces
DATOS ACADEMICOS	
Carrera estudiante	Secretariado Ejecutivo Bilingüe
Fecha de Inicio	13 de septiembre del 2017
Fecha de culminación	25 de septiembre 2018
Título del Trabajo	Gestión de las secretarías y su Incidencia en los procesos administrativos del Ministerio de inclusión económica y social del Cantón Babahoyo Provincia de Los ríos.
Líneas de Investigación	Procesos Secretariales
Apellido y Nombre tutor	Ing. Grace Contreras Cruz Msc.
Fecha de certificación del Proyecto De Investigación	25 de septiembre 2018

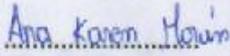
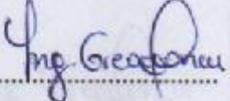
Atentamente

 Ing. Grace Contreras Cruz Msc.

SESIONES DE TRABAJO TUTORIAL

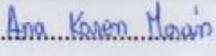
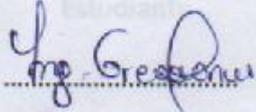
PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 24 y 30 de mayo del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> Se trabajaron las hojas preliminares del informe final. Se realizó la revisión de los marco problemático 	<ol style="list-style-type: none"> Se procedió a ordenar e incluir de manera correcta las hojas preliminares 	<p style="text-align: center;">  Estudiante </p> <p style="text-align: center;">  Tutor </p>

SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 4, 11 de Junio del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> Se solucionó las preguntas consideradas más relevantes para aplicar 	<ol style="list-style-type: none"> Con la ayuda de las variables el listado de preguntas de los cuestionarios. 	<p style="text-align: center;">  Estudiante </p> <p style="text-align: center;">  Tutor </p>

QUINTA SESIÓN DE TRABAJO

TERCERA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 19, 22, 26 de Junio del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> Se elaboró conclusiones y recomendaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> En base a lo observado en las respuestas de los cuestionarios se procedió a redactar las conclusiones del informe final. Se redactó la recomendaciones para el problema encontrado en el trabajo investigativo. 	<p><u>Ana Karen Morán</u> Estudiante</p> <p><u>Ing. Gredencu</u> Tutor</p>

CUARTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 3, 6 de Julio del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> Se procedió el desarrollo de la propuesta. 	<ol style="list-style-type: none"> Se elabora la alternativa de la propuesta. Se diseña los aspectos básicos de las alternativas. Con la ayuda de los listados se hicieron varios borradores de los objetivos. Se aplica la estructura general de la propuesta. 	<p><u>Ana Karen Morán</u> Estudiante</p> <p><u>Ing. Gredencu</u> Tutor</p>

QUINTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 17, 20 de Julio del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> Se estableció los resultados esperados de las alternativas de la propuesta. 	<ol style="list-style-type: none"> Se identifica los periodos general de la propuesta, se relacionan las estrategias más importante para la alternativa de la propuesta Se aplica la estructura general de la propuesta. 	<p><u>Ana Karen Haím</u> Estudiante</p> <p><u>Ing. Grace Contreras Cruz</u> Tutor</p>

SEXTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 7, 9,16,21,30 de agosto del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> Se revisó los componentes de la propuesta. Se estructuro previo a cuadros la matriz habilitante para la sustentación de informe final del proyecto de investigación. 	<ol style="list-style-type: none"> Se analizó la hipótesis general con sus respectivas variables e indicadores señalando además las preguntas a aplicar en el trabajo investigativo, así como la conclusión general. 	<p><u>Ana Karen Haím</u> Estudiante</p> <p><u>Ing. Grace Contreras Cruz</u> Tutor</p>

Ing. Grace Contreras Cruz
Ing. Grace Contreras Cruz Msc.
TUTOR DEL INFORME FINAL